

Oferta de Referencia para la Desagregación del
Bucle Local
(OREDA-División Mayorista)
2021

Índice

DEFINICIONES	4
ACRÓNIMOS	7
1. INTRODUCCIÓN Y GENERALES	9
1.1 PRERREQUISITOS.....	10
1.2 PRONÓSTICO DE SERVICIO.	10
1.3 SITUACIÓN DE LA ACOMETIDA DEL USUARIO FINAL.	11
1.4 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	12
1.4.1. RECURSOS DE RED ASOCIADOS A LOS SERVICIOS.....	12
1.4.2 OBJECIONES TÉCNICAS	15
1.5 CAUSALES DE SUSPENSIÓN TEMPORAL EN LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS.....	16
1.6 PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL SUScriptor.....	16
1.7 PROCEDIMIENTO DE CALIFICACIÓN DEL BUCLE DE COBRE.	20
1.8 SOLICITUDES MASIVAS.....	20
2. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REVENTA.....	21
2.1. PRUEBAS DE PRIMERA APLICACIÓN.....	23
3. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS	24
3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS BASES DE DATOS, DOCUMENTOS E INFORMACIÓN A LA QUE SE TIENE ACCESO	26
3.2 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL SITIO DE INTERNET	33
3.3. PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL SEG	33
3.4. PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE FORMA PRESENCIAL.....	34
3.5. PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL MEDIO ALTERNO	34
3.6. PROCEDIMIENTO DE ACCESO AL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN SEG A TRAVÉS DE VPN	35
4. SERVICIOS DE REVENTA.....	37
4.1. SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA TELEFÓNICA.....	37
4.2. SERVICIO DE REVENTA DE INTERNET	39
4.3. SERVICIO DE REVENTA DE PAQUETES	40
4.4. VELOCIDADES SIMÉTRICAS	42
4.5. VENTA DE MÓDEM Y ONT PARA REVENTA.	42
4.6. REGISTRO DE LLAMADAS (CDR)	44
4.7. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA.....	45
4.8. PLAZOS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA.	55
4.9. PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE REVENTA	56
4.10. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA.....	60
5. SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA (SRMLT).....	62
5.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA.....	63
5.2 PREMISAS E IMPLICACIONES DEL SERVICIO.....	63
5.3 ARQUITECTURA	64
5.4 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	67
5.5 SEÑALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CÓDIGOS IDD E IDO	69
5.6 LISTA DE SERVICIOS DIGITALES APLICABLES.....	70

5.7	INTERFACES DE USUARIO Y DE RED	70
5.8	OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO	71
5.9	PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SRMLT	71
5.10	PLAZOS DE ENTREGA DE SRMLT	79
5.11	PARÁMETROS E INDICADORES PARA PROVISIÓN DEL SERVICIO	80
6.	TRABAJOS ESPECIALES	83
6.1.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD, ACEPTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS ESPECIALES	83
6.2.	PLAZOS DE TRABAJOS ESPECIALES	86
6.3.	PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE TRABAJOS ESPECIALES	86
7.	SERVICIO OPCIONAL DE CABLEADO INTERIOR DE USUARIO FINAL	87

Definiciones

- 1) ***Acometida o conexión al domicilio del usuario final:*** Infraestructura de telecomunicaciones que permite conectar desde la caja terminal de distribución de la red local hasta el punto de conexión terminal de la red ubicado en el domicilio del usuario.
- 2) ***Acuerdo de Nivel de Servicio:*** Acuerdo formal entre la División Mayorista (DM) y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante que establece las características del servicio, las responsabilidades y los derechos y obligaciones de las partes.
- 3) ***Autorizado Solicitante:*** Persona física o moral que cuenta con una autorización otorgada por el Instituto y que solicita servicios mayoristas regulados, acceso y/o accede a la infraestructura de la red local de la DM a fin de prestar servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales.
- 4) ***Caso Fortuito o Fuerza Mayor:*** Son sucesos de la naturaleza o hechos del hombre que, siendo ajenos al obligado, lo afectan en su esfera jurídica, impidiéndole temporal o definitivamente el cumplimiento parcial o total de una obligación, sin que tales hechos le sean imputables directa o indirectamente por culpa, y cuya afectación no puede evitar con los instrumentos de que normalmente se disponga en el medio social en el que se desenvuelve, ya para prevenir el acontecimiento o para oponerse a él y resistirlo.
- 5) ***División Mayorista (DM) o Telnor:*** Para efectos de la presente Oferta significa la División Mayorista de Teléfonos de México S.A.B. de C.V.
- 6) ***Espacio Vacante:*** Se refiere a los espacios al interior de las instalaciones de Telnor que no estén ocupados por equipos de telecomunicaciones y otros equipamientos auxiliares y personal necesarios para su mantenimiento, ni sean espacios comunes necesarios para la movilidad de personas y equipos (tales como pasillos y accesos para apertura de puertas), y puedan ser físicamente empleados para la instalación de equipos de telecomunicaciones de los Concesionarios Solicitantes.
- 7) ***Empresa Mayorista (EM):*** Para efectos de la presente Oferta, deberá entenderse como las empresas creadas en cumplimiento las Medidas de Preponderancia y la Resolución de Separación Funcional, es decir, las empresas Red Nacional de Última Milla S.A.P.I. de C.V y Red Última Milla del Noroeste S.A.P.I de C.V.

- 8) **Fibra hasta el Hogar:** Arquitectura de despliegue de red acceso basada en fibra óptica como medio de transmisión la cual emplea tecnologías que permiten el acceso hasta el domicilio del usuario final.
- 9) **Incidencia o falla:** Es la interrupción no planeada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros específicos para cada servicio indicados.
- 10) **Instituto:** El Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- 11) **Número de Identificación de Solicitud (NIS):** Identificador asignado a cada solicitud de servicios de desagregación.
- 12) **Red Óptica Pasiva Gigabit (GPON):** Tecnología de acceso de fibra óptica, que transporta información en una configuración punto a multipunto mediante divisores ópticos pasivos.
- 13) **Servicio de Reventa:** Servicio que permite al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante realizar la reventa o comercialización de la línea, acceso a Internet o cualquier otro servicio registrado ante el IFT, de la Red pública de telecomunicaciones de Telnor.
- 14) **Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica:** Servicio mayorista que hace uso de la red telefónica de Telnor para la entrega de todas las llamadas telefónicas originadas por los usuarios finales del Concesionario Solicitante (CS), en desagregación para el nuevo servicio SRMLT hasta el punto de entrega con la red del CS.
- 15) **Sistema Electrónico de Gestión/Sistema Integrador Para Operadores (SEG):** Herramienta que tiene como objetivo permitir a los Concesionarios Solicitantes consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telnor, solicitar los servicios de interconexión, enlaces dedicados, compartición de infraestructura y desagregación, así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.
- 16) **Terminal de Red Óptica (ONT):** Equipo de telecomunicaciones ubicado en las instalaciones del cliente final que termina la red óptica de acceso. Este elemento está del lado de la red que provee la interfaz del usuario hacia la red de fibra óptica.

- 17) **Tráfico:** Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se conduce a través de una red pública de telecomunicaciones.
- 18) **Usuario Final:** Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

Acrónimos

CDR	Registro de Llamadas Realizadas (CDR, por sus siglas en inglés)
CIC	Cableado Interior del Cliente
CLLI	Identificador de Ubicación de Lenguaje Común
CS	Concesionario Solicitante/Autorizado Solicitante
DM	División Mayorista
FTTH	Fibra hasta el Hogar (FTTH, por sus siglas en inglés)
FTTN	Fibra hasta el Nodo (FTTN, por sus siglas en inglés)
GPON	Red Óptica Pasiva Gigabit (GPON, por sus siglas en inglés)
IDO	Indicador de Red de Origen
IDD	Indicador de Red de Destino
IP	Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés)
LAN	Red de Área Local (LAN, por sus siglas en inglés)
N.A.	Numero de A
N.B.	Numero de B
NIS	Número de Identificación de Solicitud
N.N.	Número Nacional
OLT	Terminal de Línea Óptica (OLT, por sus siglas en inglés)
ONT	Terminal de Red Óptica (ONT, por sus siglas en inglés)
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
OSI	Interconexión de Sistemas Abiertos (OSI, por sus siglas en inglés)
POTS	Servicio Telefónico Simple (POTS, por sus siglas en inglés)
PCT/PTC	Punto de Conexión Terminal
SRMLT	Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica
SEG	Sistema Electrónico de Gestión
SLA	Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés)

SRI	Servicio de Reventa de Internet
SRP	Servicio de Reventa de Paquetes
VoIP	Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP, por sus siglas en inglés)

Las definiciones y abreviaturas comprendidas en la presente Oferta podrán ser utilizadas indistintamente en singular o plural, en masculino o femenino, según corresponda.

1. Introducción y Generales

La OREDA tiene como objetivo establecer los términos y condiciones para los Servicios de Desagregación, de tal forma que los Concesionarios Solicitantes con Título de Concesión (o Concesión Única), para operar redes públicas de telecomunicaciones, o bien los Autorizados Solicitantes, puedan proveer servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales mediante los servicios contenidos en esta OREDA.

Los **Servicios de Desagregación del Bucle Local** contenidos en la OREDA son:

- Servicio de Reventa (SR):
 - Reventa de Línea Telefónica (SRL);
 - Reventa de Internet (SRI);
 - Reventa de Paquetes (SRP);
- Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT);

Adicionalmente al primer CIC que forma parte del servicio de acometida, el CS puede contratar el servicio opcional de instalación de cableado interior dentro de las premisas de su usuario (tal como se encuentra establecido en el Título de Concesión del AEP, condición 1-3 que se trata de un servicio “en el inmueble del suscriptor”), ya sea para extensiones de CIC o de forma complementaria a cualquier servicio que se hubiera contratado por un CS respecto a esta OREDA. Las condiciones particulares en que se prestará dicho servicio se establecen en la sección 7 de este documento.

La DM proveerá los Módem y/o ONT en el domicilio del usuario, en las mismas condiciones en que el AEP lo hace para sus usuarios de conformidad con la siguiente tabla:

Servicio	Módem	ONT
Servicios de Reventa	Proveer	Proveer

Casos de entrega de Módem

Las condiciones particulares en que se presta dicho servicio se establecen en la sección relativa a Módem/ONT para cada Servicio.

La DM atenderá todas las solicitudes que le sean presentadas por los CS relativas a la presente OREDA en los términos y condiciones estipulados, salvo cuando no sea

factible su atención conforme a lo señalado en las secciones 1.4.1 y 1.4.2 de esta OREDA.

Al momento de la contratación de los servicios el CS deberá expresar el tipo de usuario que desea contratar. Si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado una línea residencial no es persona física, se habilitará la línea en la modalidad comercial.

1.1 Prerrequisitos

Para contratar los servicios objeto de la OREDA el CS deberá:

- Ser titular de una concesión para operar redes públicas de telecomunicaciones o tener Concesión única otorgada por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o del Instituto Federal de Telecomunicaciones, la cual deberá estar vigente, o bien, estar debidamente facultado por el Instituto para prestar servicios de telecomunicaciones mediante una Autorización para comercializar servicios de telecomunicaciones.
- Firmar el Convenio. La DM firmará el Convenio respectivo en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la solicitud que haya realizado el CS a través del correo electrónico desagregacion@telmex.com.
- Solicitar los servicios mediante el SEG.

1.2 Pronóstico de servicio.

El CS podrá entregar un pronóstico para los servicios de desagregación, teniendo en cuenta que el no entregar pronósticos no constituye una condicionante para la entrega de los servicios (en este sentido la entrega o no de pronósticos para el SRL, no afectará los parámetros o indicadores de calidad de éstos). En su caso, la entrega se realizará conforme a lo siguiente:

Fecha límite	Periodo de aprovisionamiento
30 de junio	Enero-junio del año inmediato posterior
31 de diciembre	Julio-diciembre del año inmediato posterior

Fechas para pronósticos del servicio

Asimismo, los CS podrán ajustar sus pronósticos conforme a lo siguiente:

Fecha límite	Periodo de ajuste de pronóstico
30 de septiembre	Enero-junio del año inmediato posterior
31 de marzo	Julio-diciembre del año corriente

Fechas para ajustar los pronósticos del servicio

Si los pronósticos no son entregados dentro de la fecha indicada, se considerarán como no entregados. Sin embargo, en ningún caso la provisión de los servicios de desagregación estará condicionada a la entrega de pronósticos.

La granularidad que deberán tener los pronósticos entregados por los Concesionarios Solicitantes será al menos la siguiente:

Servicio	Granularidad
SRL, SRI, SRP, SRMLT	Número de servicios a solicitar

Granularidad de Pronósticos

En caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más a los pronosticados, los servicios excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo el esquema fecha compromiso (Due Date), bajo las condiciones que Telnor tenga en sus propias operaciones, y delimitado a un máximo de 150% de los plazos originales de entrega.

En caso de que los servicios contratados en el año anterior de referencia N sean menores al 70% de lo pronosticado, el CS considerará en el pronóstico del año N+1 un volumen de servicios no mayor al equivalente al 120% de los servicios realmente contratados en el año N.

1.3 Situación de la Acometida del usuario final.

La acometida al domicilio del usuario final constituye la parte común de los servicios de desagregación y presenta tres posibles escenarios. En la siguiente tabla se muestra el alcance del servicio en estos casos:

Condición física de la acometida.	Responsabilidad de la DM
Existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final y	El Servicio se entrega con la acometida actual.

Condición física de la acometida.	Responsabilidad de la DM
permite brindar los servicios solicitados por el CS.	En caso de requerirse la sustitución será con cargo al CS.

Situación de la acometida al usuario final

Para los escenarios donde no existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final o la existente no permite brindar servicios solicitados, estos se realizarán bajo las condiciones que le ofrezcan a Telnor la EM.

En los casos en que se necesite instalar la acometida, el alcance del servicio se incluirá la instalación de la misma, así como el DIT¹, por lo que el servicio incluye el cableado necesario para cubrir:

Para acometida de cobre:

- Bajante
- DIT

Para acometida de fibra:

- Bajante óptico
- Jumper

Cuando la DM provea la acometida o sea necesario que adecue la acometida existente, el CS deberá procurar que el usuario se encuentre en el domicilio, y que éste permitirá el acceso a la DM para la instalación del CIC que va acompañado con la instalación de la acometida para la entrega del servicio ya sea en cobre o fibra óptica. En caso de visita en falso se aplicará cobro al CS de acuerdo con lo establecido en esta Oferta. En caso de visita en falso o que no se instale la acometida por responsabilidad de la DM, éste se hará acreedor a la pena correspondiente según lo estipulado en el Anexo B. Cuando se trate de un cambio de tecnología de cobre a fibra óptica, se considerará como modificación del servicio conforme al procedimiento establecido para cada servicio.

1.4 Disponibilidad de recursos

1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios

La DM prestará los servicios de reventa sin que sea necesaria la revisión de disponibilidad de los recursos de red en todos los casos en que el usuario final cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por Telnor. En estos casos y

¹ Como lo estipula el Título de Concesión de Telnor

específicamente cuando se solicite SRI o SRP tampoco será necesaria la revisión de recursos de red y factibilidad técnica si los CS solicitan velocidades de internet iguales o menores a la velocidad máxima soportada por el bucle, de acuerdo con la información contenida en las bases de datos a las que los CS tendrán acceso, según lo estipulado en la sección “Información relacionada con los servicios” de la OREDA.

La DM también brindará los servicios cuando no existan acometidas a los domicilios de los usuarios, pero se cuente con los recursos de red asociados para prestar los servicios a dichos domicilios. La ausencia de recursos de red será notificada a los CS mediante las siguientes etiquetas del SEG que determine la EM:

- **SRL:**
 - No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
 - No hay facilidades de Red Principal;
 - No hay facilidades de Red Secundaria;
- **SRI y SRP:**
 - No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
 - No hay facilidades de Red Principal;
 - No hay facilidades de Red Secundaria;
 - Calificación del Bucle (Distancia/Velocidad) inadecuada;
- **SRMLT:**
 - No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
 - No hay facilidades de Red Principal;
 - No hay facilidades de Red Secundaria;

Cuando se nieguen los servicios por la falta recursos de red de la EM, la DM notificará a los CS la etiqueta de los elementos de red ausentes que la EM le notifique, y que no permitieron brindar el servicio. Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los

servicios, incluyendo los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:

- **SRL:**

- Líneas telefónicas disponibles en central (a cargo de Telnor);

A Continuación se enlistan los casos de no factibilidad que quedan bajo el ámbito de la EM, dicho listado se enumera de manera enunciativa y no limitativa, y dependerán de las que determine la EM durante la vigencia de esta Oferta.

- Tablillas en distribuidor general (terminales);
- Bucle en red principal (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas asignadas a la Planta Externa en el DG y se llevan hasta las Cajas de Distribución);
- Bucle en red secundaria (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas en la CD y se llevan hasta los puntos de Dispersión-Terminales) que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
- Caja terminal.

- **SRI:**

A Continuación se enlistan los casos de no factibilidad que quedan bajo el ámbito de la EM, dicho listado se enumera de manera enunciativa y no limitativa, y dependerán de las que determine la EM durante la vigencia de esta Oferta.

- Equipos de acceso de tecnología Ethernet
- Equipo de acceso DSLAM, puerto DSLAM, par en red principal y par en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
- Equipo de acceso TBA, puerto TBA, par en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
- Equipo de acceso FTTH (GPON), Puerto con capacidad disponible en el OLT, red de fibra óptica hasta la caja terminal de fibra óptica.

- **SRP:**

A Continuación se enlistan los casos de no factibilidad que quedan bajo el ámbito de la EM, dicho listado se enumera de manera enunciativa y no limitativa, y dependerán de las que determine la EM durante la vigencia de esta Oferta.

- Equipos de acceso de tecnología Ethernet;
- Equipo de acceso DSLAM, Línea telefónica disponible en central, puerto DSLAM, par de cobre en red principal y par de cobre en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
- Equipo de acceso TBA, Línea telefónica en central, puerto TBA, fibra óptica en red principal y par de cobre en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
- Equipo de acceso FTTH (GPON), Puerto con capacidad disponible en el OLT, red de fibra óptica hasta la caja terminal de fibra óptica.

- **SRLMT:**

- Líneas telefónicas disponibles en central (a cargo de Telnor);

A Continuación se enlistan los casos de no factibilidad que quedan bajo el ámbito de la EM, dicho listado se enumera de manera enunciativa y no limitativa, y dependerán de las que determine la EM durante la vigencia de esta Oferta.

- Tablillas en distribuidor general (terminales);
 - Bucle en red principal (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas asignadas a la Planta Externa en el DG y se llevan hasta las Cajas de Distribución);
 - Bucle en red secundaria (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas en la CD y se llevan hasta los puntos de Dispersión-Terminales) que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
 - Caja terminal.

1.4.2 Objeciones Técnicas

Cuando no sea posible entregar el servicio en sitio por algún motivo de:

1. Fuerza mayor,
2. Caso fortuito,
3. Por causas imputables al cliente final o al Concesionario Solicitante,
4. Por imposibilidad de carácter técnico,

La DM señalará en el SEG las causas de Objeción Técnica que a su vez le notifique la EM.

1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de servicios.

La DM podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios y el CS a través del SEG podrá visualizar la situación administrativa de la línea a desagregar. Las causales de suspensión temporal podrán ser por alguno de los motivos administrativos siguientes:

Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:

- Baja de la línea
- Cambio de domicilio
- Cambio de número
- Desagregación con otro CS
- Que esté en proceso de portabilidad
- Queja abierta (Ticket de falla)
- Orden de Servicio Abierta (contratando un servicio adicional)

No será causal de suspensión o cancelación del servicio cualquier condición resultado de eventos imprevistos ajenos a la DM y al CS que no permita la habilitación y aprovisionamiento del servicio en la fecha programada de habilitación. La DM notificará vía SEG dentro de las siguientes 24 hrs. la causa y naturaleza del imprevisto y reprogramarán en conjunto una nueva fecha para la instalación del servicio.

1.6 Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor

La verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desee cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones, por lo que la verificación de la voluntad no aplica para la baja o modificación de servicios, ni para cualquier otra situación que no implique el cambio de proveedor de los servicios de

telecomunicaciones. El único requisito que se solicitará para la verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final, es la presentación del solicitante (CS) del siguiente Formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final², o en su caso si la solicitud se realiza de forma electrónica, presentar digitalizados el Formato de verificación de la voluntad del suscriptor firmado, acompañado de la identificación del usuario (INE, Pasaporte, Cédula o Cartilla).

La verificación de la voluntad del suscriptor corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desea cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones que tiene contratados. El nuevo proveedor del servicio será responsable de la verificación de la voluntad para el cambio de proveedor, así como de ejecutar la portabilidad cuando se requiera, en los términos dispuestos por las Reglas de Portabilidad Numérica publicadas el 12 de noviembre de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, así como sus ulteriores modificaciones.

El nuevo proveedor (receptor), incluido el AEP, será responsable de resguardar, por un período de cuando menos seis meses, la documentación proporcionada por el usuario final/suscriptor, así como entregar al Instituto dicha documentación en caso de requerirla.

La información relativa a datos personales deberá ser utilizada únicamente para los fines para los cuales fue recabada, asimismo cuando hayan cumplido con la finalidad para la que fueron proporcionados, el responsable podrá conservar los datos personales exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas del tratamiento, observando en todo momento la legislación aplicable en materia de acceso a la información y tratamiento y protección de datos personales.

Los CS no incurrirán en actividades de retención o de promoción de sus propios servicios, por lo que para tal efecto no deberán establecer comunicación con el suscriptor que solicite el cambio de proveedor, a partir de que el CS-B (proveedor receptor del servicio) le notifique al CS-A (proveedor donador del servicio) la solicitud de cambio del suscriptor durante el tiempo en el que se tramita su solicitud y hasta quince días naturales después de que la DM le haya notificado al CS-A que se habilitaron los servicios de telecomunicaciones solicitados por el CS-B.

Las solicitudes que se reciban serán atendidas como alta de servicio, por tanto, se dará de baja el servicio con el proveedor actual (donador) y se hará el cambio con

² El nuevo proveedor del servicio (receptor) deberá resguardar el documento en el que el suscriptor da su consentimiento al usuario final de realizar la contratación o modificación de los servicios de telecomunicaciones.

el nuevo proveedor del servicio (receptor). Para realizar la verificación de la voluntad el suscriptor/usuario final se cuenta con tres escenarios:

1. De la DM a CS: El CS realiza ante la DM el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.
2. De CS a la DM: el CS realiza ante el proveedor actual el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.
3. De CS a CS: Un CS (nuevo proveedor del servicio) realiza el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones ante el proveedor actual y la DM. En este caso se incluirá a la DM para que ésta realice las adecuaciones correspondientes a los servicios de desagregación.

Procedimiento de verificación de voluntad del suscriptor/usuario final y cambio de Concesionario Escenarios de la DM al CS, del CS a la DM y del CS al CS (donador – receptor):

1) Escenarios de la DM al CS

El CS solicitará a la DM los servicios de desagregación correspondientes, anexando el formato de verificación de la voluntad debidamente firmado.

De forma alterna el CS podrá cargar en el SEG el formato³ de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

La DM habilitará los servicios correspondientes al nuevo proveedor del servicio (receptor).

2) Escenarios de CS a la DM

Telnor entregará al proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones copia del Formato de verificación de la voluntad, debidamente firmado.

De forma alterna la DM podrá cargar en el SEG el formato de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

³ El CS podrá definir su propio formato siempre y cuando contenga los campos mínimos necesarios indicados en la "SOLICITUD DE VOLUNTAD DEL USUARIO FINAL/SUSCRIPTOR", ya sea para servicio residencial o comercial.

El proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones dará de baja los servicios contratados por el suscriptor. A su vez la DM dará de baja los servicios de desagregación contratados por dicho proveedor.

3) Escenarios del CS al CS

El CS-B, (proveedor receptor del servicio) solicitará a la DM los servicios de Desagregación correspondientes anexando el formato de verificación de la voluntad debidamente firmado.

De forma alterna el CS-B podrá cargar en el SEG el formato de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

La DM habilitará los servicios correspondientes al nuevo proveedor del servicio (receptor)

De manera simultánea, el CS-B deberá notificar al CS-A (proveedor donador del servicio) de la solicitud de cambio de proveedor por parte del suscriptor.

La DM notificará al CS-A (proveedor original) y al CS-B (proveedor nuevo) cuando se haya realizado el cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones, para efectos de los servicios materia de la presente Oferta.

En la verificación de voluntad del suscriptor/usuario final la DM sólo validará que el número de línea del suscriptor/usuario final o el número del suscriptor estén asociados a un servicio activo y que el nombre y el número del suscriptor coincidan, sin que esto signifique que la DM validará la veracidad de la información proporcionada.

Verificación de la voluntad del usuario en caso de números de grupo para el Servicio de Reventa.

Para números de grupo, es decir, los casos donde exista servicio con agrupación de líneas, cada línea del grupo será considerada como un servicio de desagregación independiente. Para solicitar los servicios, el CS deberá requerirlo a través de una sola solicitud e indicar en el formato respectivo la cabecera del número de grupo y los números asociados que desea contratar.

Cuando se solicite efectuar la desagregación de la línea que funge como cabecera de grupo, pero el suscriptor/usuario final desee conservar el grupo de líneas operando en la red de Telnor, se deberá indicar en el formato de verificación

de la voluntad del suscriptor/usuario final la nueva línea (Telnor) que será cabecera del grupo.

En caso de solicitar la desagregación de una o más líneas asociadas a un número de grupo sin que éste sufra modificaciones, se procederá al alta de las líneas en el servicio solicitado, no se deberá indicar un número adicional de cabecera.

En caso de que un CS solicite la desagregación de todas las líneas asociadas a un número de grupo y requiera mantener el número de grupo, el CS deberá solicitar la desagregación de cada una de las líneas que conforman el grupo.

De forma alterna el CS podrá cargar en el SEG los formatos de verificación, firmados e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

Contratación o modificación de alguno de los servicios de telecomunicaciones del suscriptor/usuario final.

En caso de que el CS desee contratar o modificar alguno de los servicios de telecomunicaciones que hubiera contratado derivado de esta OREDA, deberá:

- 1) Resguardar el documento que refleje el consentimiento por parte del suscriptor/usuario final para realizar la contratación o modificación de los servicios de telecomunicaciones.
- 2) En caso de que el CS requiera modificar servicios de desagregación para proveer los servicios de telecomunicaciones al suscriptor/usuario final, la DM no podrá solicitar nuevamente al CS el formato de verificación de voluntad.
- 3) Las contrataciones o modificaciones solicitadas serán atendidas conforme a los procedimientos que para cada uno de los servicios se señalan a lo largo de la presente OREDA.

1.7 Procedimiento de calificación del bucle de cobre.

La calificación del bucle es información de la EM, por lo será informada dicha calificación en función de la información proporcionada por propia la EM

1.8 Solicitudes masivas.

Con la finalidad de hacer más eficiente el tratamiento administrativo y la prestación de los servicios de desagregación, se ofrece el uso de solicitudes de alta masivas, el cual atenderá cualquier tipo de movimiento (alta, baja, cambio y cancelación) en la cantidad y secuencia requerida por el CS.

Las solicitudes masivas se reflejarán en el SEG permitiendo la carga de archivos Excel conteniendo diversas solicitudes con la información requerida en los formatos de alta, baja, cambio o cancelación, con el fin de procesar cada registro de forma particular, asignando un número de folio a cada uno de ellos como si se hubiesen capturado de manera individual.

Para lograr lo antes planteado, la DM pondrá a disposición del CS de forma descargable en el SEG el formato base del archivo en Excel para que éste sea llenado con la información requerida en los formatos de alta, baja, cambio o cancelación.

En el proceso de validación de las solicitudes masivas se deben indicar para cada registro lo siguiente:

- Si la solicitud es correcta, la DM cambiará el folio previamente asignado por el NIS el cual será por usuario en caso de solicitudes masivas y proporcionará la fecha de habilitación del servicio.
- Si es incorrecta, la DM devolverá al CS el archivo de Excel indicando el motivo de rechazo para cada registro, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación. Los registros que se encuentren correctos se le asignará el NIS el cual será por usuario en caso de solicitudes masivas y proporcionará la fecha de habilitación del servicio.

2. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Reventa.

Generales:

1. Tanto la DM como los CS no serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por causas de fuerza mayor o caso fortuito, o por aquellas no imputables a la DM ni a los CS, las cuales de manera enunciativa más no limitativa pueden consistir en: vandalismo, manifestaciones, incendios, inundaciones, temblores, obras públicas o daños provocados por terceros, etc., por ende cada CS será responsable del restablecimiento de sus servicios y de su red, por sus propios medios. La parte responsable proporcionará pruebas fehacientes que justifiquen las causas de la incidencia o daño a la parte afectada y al Instituto. En caso de que se presente alguno de los eventos anteriores, el periodo de afectación no será considerado dentro de los parámetros de calidad del servicio ni en la medición de tiempos de entrega.

2. Los tiempos de autorización de permisos por parte de la autoridad para la construcción de una obra civil, no serán considerados dentro de los tiempos de entrega de la DM, siempre y cuando haya actuado con diligencia en la realización del trámite correspondiente.
3. Es responsabilidad tanto de la DM como del CS tomar las medidas precautorias necesarias en caso de fenómenos climatológicos, que pudieran afectar la prestación de los servicios de desagregación.
4. La DM no será responsable de la provisión de servicios finales que el CS proporcione a sus usuarios a través de la red de acceso desplegada mediante los servicios objeto del presente documento, con excepción del Servicio de Reventa de Línea que los CS proporcionen a Usuarios Finales hasta el Punto de Conexión Terminal, así como de la calidad del servicio y seguridad del Tráfico hasta el punto de entrega al CS.
5. La DM y los CS, según sea el caso, serán responsables de aquellas fallas que llegaran a ocasionar a los Usuarios Finales de cualquiera de las partes, con motivo de la incorrecta instalación del equipo sobre la red pública de telecomunicaciones y deberán cubrir los daños y fallas a la parte afectada ocasionadas en la red pública de telecomunicaciones y en los equipos a través de los cuales presten servicios a los Usuarios Finales, asociados exclusivamente a la instalación del equipo.
6. La DM no será responsable cuando un CS solicite la baja de un servicio, y tal CS esté cursando tráfico en el momento de la baja, con excepción de los SRL.
7. Si un usuario final tiene contratados servicios de terceros o de los Centros de Atención de la DM aplicarán las condiciones vigentes de acuerdo con su contrato.
8. En el caso de que la línea cuente con servicio activo se garantizará que la continuidad del servicio no sufra interrupción como consecuencia de los procesos que se llevan a cabo para habilitar la prestación de los servicios de desagregación; para lo cual el periodo sin servicio no deberá exceder de treinta minutos en el noventa y cinco por ciento de los casos, y ninguno deberá ser mayor a ciento veinte minutos, por lo que respecta a hechos imputables a la DM.
9. En caso de que la DM no realice la instalación o adecuación de la acometida derivado de razones asociadas al usuario, o al CS, dicha situación no será considerada dentro de los plazos.

10. Los servicios proporcionados por terceros no forman parte de la OREDA, por lo que deberán ser facturados y cobrados por la DM.
11. La información sobre cualquiera de los servicios contratados por los CS será utilizada por la DM únicamente en lo concerniente a la prestación de servicios, ya que la DM reconoce que dicha información proporciona datos sensibles sobre intereses y estrategias de desarrollo comercial de cada uno de los CS. Por lo que no se hará del conocimiento de las áreas comerciales de Telnor ni de otros concesionarios.
12. Toda comunicación entre la DM y los CS se hará exclusivamente a través del SEG. En caso de fallas la DM lo hará del conocimiento de los CS dentro de las siguientes dos horas al inicio de la falla y pondrá a disposición de los CS un medio alterno de comunicación.
13. La atención que el personal de Telnor brindará a los clientes del CS está determinada por el establecimiento de una fecha específica dentro de una ventana de atención de 5 (cinco) horas⁴, a partir de que la EM le hubiera señalado para la asistencia de un técnico, y siempre en función de las condiciones y mecanismos establecidos por la EM para la habilitación de los servicios.

2.1. Pruebas de Primera Aplicación.

Cualquier CS de manera individual o conjunta, previo al inicio de la prestación de servicios, puede solicitar que se realicen pruebas generales de la viabilidad de la implementación y procedimientos, es decir una prueba integral del servicio (*First Office Application, FOA*). Las pruebas para los servicios de desagregación estarán asociadas a la solicitud, contratación, instalación, configuración, gestión, protocolos, movimientos (altas, bajas y cambios) y facturación, o bien cualquier prueba que sea técnica y económicamente factible. Los gastos de las pruebas serán acordados entre las partes; la duración de la prueba será de un máximo de dos periodos de facturación, excepto que se acuerde de manera distinta. Al finalizar las pruebas se entregará una copia de los resultados tanto al CS como al Instituto, además de que se harán disponibles en el SEG.

⁴ Conforme a lo establecido en la NOM 184

Dependiendo del alcance de la prueba podría requerirse la participación de la EM y de la DM en conjunto con el CS por lo que se deberá coordinar entre todos los involucrados la realización de las pruebas.

3. Información relacionada con los servicios

La información con la que cuenta la DM se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que la DM publica su OREDA o a través del SEG. Tanto la DM como los CS contarán con los mismos sistemas, herramientas de consulta e información.

Dicha información corresponde a aquella con la que la DM cuenta para su propia operación tanto en términos cuantitativos como cualitativos, y refleja la misma precisión en los datos que se usa en la operación de la DM, en el entendido de que la información es modificada derivado de la operación diaria y está sujeta a la variabilidad propia del levantamiento de información. En el SEG, tanto la DM como los CS tendrán acceso a la misma información con el mismo grado de variabilidad, ya que la DM usa el propio SEG para acceder a la información. Si existiera alguna otra información que el origen fuera la EM, la DM la pondrá a disposición de los CS, una vez que esté disponible para la DM. Ello sin perjuicio de que la DM en ningún momento podrá ser considerada como responsable por la falta de completez o exactitud de la información que en su caso le deba ser proporcionada.

La información que se pone a disposición de los CS para la elaboración de sus planes básicos de negocio que les permita determinar su interés en los servicios de desagregación, se clasifica en 2 tipos:

- **Información tipo "a":** información básica que será accesible a partir de la publicación de la OREDA mediante la consulta y descarga de bases de datos conformada por archivos actualizados antes de firmar el Convenio de Desagregación.
- **Información tipo "b":** Información detallada accesible a partir de la publicación de la OREDA y después de firmar el Convenio de Desagregación asociada a variables como número de teléfono, número de usuario o dirección en específico.

La información tipo "a" y tipo "b" se pone a disposición de los CS a través de la interfaz que se ha habilitado en la página de internet donde se publica la OREDA, para lo cual se asignarán usuarios y contraseñas a solicitud de los CS. Los CS también

pueden acceder a la información a través del SEG. Tanto en el SEG como en las bases de datos aquí clasificadas como de tipo “a” y “b” los CS tienen acceso en los mismos términos y condiciones a la información a la que el AEP tiene acceso sobre la infraestructura necesaria para brindar los servicios de desagregación, con las mismas herramientas, sistemas, procedimientos, etc.

En virtud de que la información tipo “a” que se pone a disposición de los CS tiene carácter confidencial y no ha habido una firma de convenio, se tendrá que firmar un acuerdo de confidencialidad con cada CS que lo requiera, quedando estipulado que estará prohibida la reproducción parcial o total de la información, así como su publicación a través de cualquier medio. Para el caso de la información tipo “b”, los CS tendrán que firmar el Convenio de Desagregación. La información tipo “a” se actualizará mensualmente y la información tipo “b” se actualizará semanalmente.

La información puede consultarse y descargarse a nivel Entidad Federativa a través de la interfaz que la DM pone a disposición de los CS y del Instituto a través de su página. Aunado a esto, los CS contarán con la opción de obtener mediante una sola descarga todas las bases de datos presentadas en la sección 3.1 de la OREDA mediante el SEG.

El Instituto podrá solicitar la agregación de nuevas bases de datos, así como modificar los rubros especificados en cada una, total o parcialmente, si en el transcurso del tiempo el Instituto considera que no resulta eficiente su utilización y se comprueba que la disposición de la misma resulta insuficiente para que los CS generen su modelo de negocio o genera desventajas competitivas para los CS.

Procedimiento para solicitar usuario y contraseña para consultar información en la interfaz en la página en que se publique la OREDA

- I. El CS que opera una red pública de telecomunicaciones solicitará a la DM vía correo electrónico a la dirección OPERDES@telmex.com que se le asigne un usuario y contraseña para la consulta de la información o para acceso al SEG.
- II. De manera posterior dicho CS debió haber firmado el acuerdo de confidencialidad para el acceso a las bases de datos,
- III. La DM contestará a dicha solicitud en un plazo no mayor a dos días hábiles, enviando al CS el formato correspondiente, el cual deberá ser firmado por el representante legal del CS y ser enviado al mismo correo electrónico, acompañado de copia del Título de Concesión (o Concesión Única), de

copia del poder notarial que lo acredita como representante legal, y de copia de la identificación oficial del representante legal.

En un plazo máximo de tres días hábiles posteriores al correo enviado por el CS con la información correspondiente, la DM contestará vía correo electrónico a la misma dirección en la que se hizo la petición, proporcionando usuario y contraseña para el acceso a la información vía la interfaz en la página de Internet de la DM. Para el caso de CS que tengan habilitado un usuario y contraseña para consulta de información tipo "a", y hayan firmado el Convenio de Desagregación, el AEP activará los usuarios y contraseñas existentes del CS correspondiente para el acceso a la información tipo "b", además de enviar un aviso de confirmación en un plazo máximo de dos días hábiles contados a partir de la firma del Convenio de Desagregación.

3.1. Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso

La información que se pone a disposición de los CS a través del SEG, puede tener un origen fuera del ámbito de la DM por lo que se pondrá a disposición de los CS, una vez que esté disponible para la DM. Ello sin perjuicio de que en ningún momento podrá ser considerada como responsable por la falta de completez o exactitud de la información. Las bases de datos están relacionadas entre sí, a través de los siguientes campos llave: Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente; Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente; y Código identificador de la Central Telefónica (CLLI) o Instalación Equivalente. La DM pondrá dichas Bases de Datos a disposición de los CS, una vez que estén disponibles para la DM, en las mismas condiciones en la que la EM se las haya proporcionado.

Información tipo "a":

La información de estas bases de datos debe estar disponible para los CS en formato .csv o .xlsx, la fecha de actualización de estas bases se verá reflejada en la página principal de la base consultada en la interfaz.

BASE 1: Central Telefónica o Instalación Equivalente

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica (CLLI) o Instalación Equivalente.

- Tipo de tecnología en la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Tipo de Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Categorización por zona económica en la que se encuentran ubicadas las Centrales Telefónicas (Tipo de zona de la Central Telefónica o Instalación Equivalente: alta, media o baja).
- Estado de Acondicionamiento para Desagregación Total y Compartida del Bucle (acondicionadas, no acondicionadas y en proceso).
- Tipo de punto de acceso para desagregación (Nacional).
- Localización exacta: coordenadas geográficas (latitud y longitud) y dirección completa (Población, Municipio, Estado, calle, no. exterior, referencia (entre que calles)).
- Central cuenta con rangos de numeración (Sí, No).

BASE 1.1: Central Telefónica /Rangos de Numeración

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica (CLLI) o Instalación Equivalente.
- Clave de larga distancia
- Serie
- Inicial
- Final

BASE 2: Cajas de Distribución (CD)

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Código identificador de Caja de Distribución (Distrito).

- Cuenta con Anexo de Caja para Desagregación (Sí, No, En proceso).
- Código identificador de Anexo de Caja de Distribución.
- Ubicación de Cajas de Distribución (latitud, longitud, Estado, Municipio, Localidad, Colonia, Calle)
- Número de pares Instalados en cada CD.
- Número de pares No Disponibles en cada CD.
- Número de pares disponibles en cada unidad básica (esta información será proporcionada cuando la EM actualice la información de acuerdo con sus propias operaciones).
- Indicar si las Cajas de Distribución están asociadas a una TBA, mini DSLAM o equipo de acceso.
- Código identificador de TBA, mini DSLAM o equipo de acceso asociado a la Caja de Distribución.
- Archivo de representación vectorial de las vialidades asociadas y las calles atendidas por rango de numeración en un formato compatible con los sistemas de información geográfica. Colonias atendidas por cada Caja de Distribución.

BASE 3: Área atendida por cobre

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Polígono vectorial de la zona de cobertura en formato compatible con los sistemas de información geográfica.
- Archivo de representación vectorial de las vialidades asociadas en un formato compatible con los sistemas de información geográfica.
- Colonias atendidas por cada Central Telefónica o Instalación Equivalente asociadas a despliegue de cobre.

BASE 4: Área atendida por fibra óptica

- Polígono vectorial de la zona de cobertura en formato compatible con los sistemas de información geográfica.
- Archivo de representación vectorial de las vialidades asociadas en formato compatible con los sistemas de información geográfica.

BASE 5: Unidades básicas

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Código identificador de cada unidad básica.
- Tipo de unidad básica (10 pares/50 pares).
- Tipo de equipo de acceso asociado a la unidad básica (relacionable con la lista de especificaciones).
- Tecnología de acceso (ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL, VDSL2, entre otras) asociados a la unidad básica.
- Lista con las especificaciones de los tipos de equipos de acceso en la red de cobre (consultables en el SEG/SIPO).

Información tipo "b":

Esta información debe ser accesible por el CS en forma de consulta por número de teléfono, número de teléfono virtual y usuario para líneas activas, y por dirección para búsquedas por calle y número. Esta información deberá ser proporcionada indistintamente del segmento, residencial o comercial, al que pertenezca el usuario del bucle local independientemente de su tecnología, o la arquitectura de su red (como punto a punto, o punto a multipunto (GPON), en el caso de la fibra óptica.

Información relacionada a usuarios existentes.

En caso de que la infraestructura con la que cuenta el AEP para dar servicio al usuario existente sea cobre, se desplegará en la interfaz la siguiente información:

- Código identificador de la terminal a la que pertenece el par de cobre;
- Longitud del Bucle Local en metros;
- Atenuación teórica del Bucle Local;
- Resistencia de Aislamiento;
- Capacitancia;
- Código Identificador de Central Telefónica o Instalación Equivalente que atiende al Bucle Local;
- Facilidades de internet (velocidad máxima soportada según la calificación del Bucle Local);
- Código identificador del equipo de acceso DSLAM que atiende el par de cobre;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso DSLAM;
- Código Identificador del NCAI asociado al equipo de acceso DSLAM;
- Código Identificador de las Cajas de Distribución asociadas al Bucle Local.

En caso de que la infraestructura con la que cuenta el AEP para dar servicio al usuario existente sea fibra óptica o incluso cuando los servicios se brinden por cobre, pero exista infraestructura de fibra óptica asociada al cliente, se desplegará en la interfaz la siguiente información:

- Código identificador de la terminal óptica a la que pertenece el Bucle Local;
- Código Identificador de Central Telefónica o Instalación Equivalente que atiende al Bucle Local;
- Indicar si el Bucle Local está disponible punto a punto o punto-multipunto;
- Facilidades de internet (velocidad máxima soportada);
- Código Identificador del distrito óptico al que pertenece el Bucle Local;
- Código identificador del equipo de acceso OLT que atiende el Bucle Local;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso OLT;

- Código Identificador del NCAI asociado al equipo de acceso OLT;

Información relacionada a una dirección. El CS proporcionará en la interfaz la entidad federativa, municipio, localidad, código postal, colonia, calle y número para poder consultar la información correspondiente a esta tipo de Bases de Datos. Esta información puede tener un origen fuera del ámbito de la DM, por lo que se pondrá a disposición de los CS, una vez que esté disponible para ésta. Ello sin perjuicio de que la DM en ningún momento podrá ser considerada como responsable por la falta de completez o exactitud de la información.

En caso de que la infraestructura con la que cuenta el AEP para brindar servicios de z en la dirección consultada sea cobre, se accederá a la siguiente información:

- Código identificador de la terminal principal que puede atender la ubicación ingresada
 - Porcentaje de uso crítico de la terminal;
 - Porcentaje de uso actual de la terminal;
 - Pares ocupados de la terminal;
 - Pares libres de la terminal;
 - Distancia en metros de la terminal a la central;
 - Facilidades de línea telefónica;
 - Facilidades de dispositivos;
 - Facilidades de red;
 - Facilidades de internet (velocidad máxima soportada según la calificación del Bucle Local);
 - Facilidades de red secundaria (en caso de existir facilidades, deberán mostrarse para la red secundaria todos los campos establecidos para la red principal en la interfaz);
- Código Identificador de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que pueden atender a la terminal;
- Código Identificador del Distrito que atiende la terminal;

- Código identificador del equipo de acceso DSLAM que atiende el distrito relacionado con la terminal;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso DSLAM;
- Código Identificador del Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI) asociado al equipo de acceso DSLAM;

En caso de que la infraestructura con la que cuenta el AEP para brindar servicios de telecomunicaciones al domicilio consultado además de cobre cuente con fibra óptica –o cuando sólo se cuente con infraestructura de fibra para la dirección correspondiente- se incluirá, además del listado anterior, la siguiente información:

- Código identificador de la terminal óptica que puede atender la ubicación ingresada
 - Bucles disponibles en la terminal óptica;
 - Facilidades de dispositivos;
 - Facilidades de red;
 - Facilidades de internet (velocidad máxima soportada);
- Código Identificador de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que pueden atender a la terminal óptica;
- Código Identificador del distrito óptico que atiende la terminal óptica;
- Código identificador del equipo de acceso OLT que atiende el distrito óptico relacionado con la terminal óptica;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso OLT;

Sin perjuicio de la existencia de las bases de datos tipo “a” y “b”, en el SEG los CS tendrán acceso a la misma información de infraestructura a la que tiene acceso el AEP bajo términos y condiciones equivalentes a las que tiene la DM en su operación, información que podrá incluir además de la contenida en las bases antes mencionadas, cualquier otra que sea relevante para la correcta prestación de los servicios, incluyendo al menos, además de los catálogos de infraestructura, acceso a la verificación de factibilidad para brindar servicios a un número telefónico o una dirección específica.

3.2 Procedimiento de acceso a la información contenida en el sitio de Internet

Para el acceso a la información a través de la interfaz en la página de internet de Telnor, el CS deberá contar con el usuario y contraseña descritos en el punto 3.

Los pasos para ingresar al Sitio y realizar consultas serán los siguientes:

1. Entrar al sitio <http://www.Telnor.com/>
2. Seleccionar el apartado "Ofertas de Servicios Mayoristas".
3. Seleccionar el apartado "Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local".
4. Seleccionar el apartado "Consulta de Información".
5. Ingresar las credenciales (Usuario y Contraseña) que le fueron otorgadas por la DM.
6. El CS deberá seleccionar el tipo de información en la cual está interesado.
7. En la página de internet se desplegará la información solicitada.

3.3. Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG

La información consultada a través del SEG debe ser la misma que la establecida en la interfaz, la cual es proporcionada con las mismas características con las que la DM utiliza dicha información para sus propias operaciones, así como de sus filiales y subsidiarias.

En específico para acceder a la información contenida en el SEG, el procedimiento será el siguiente:

- 1) El CS deberá ingresar al SEG con su usuario y contraseña asignados por parte de la DM.
- 2) Para consultar información el CS deberá ingresar al módulo Documentación y en la opción Consulta de Información OREDA
 - a. Se desplegarán las distintas categorías de información disponibles
 - b. El CS seleccionará la categoría de interés
- 3) El Sistema proporcionará la información solicitada por el CS

3.4. Procedimiento de acceso a la información de forma presencial

Este procedimiento aplicará en caso de que el acceso vía internet no esté operando adecuadamente, o cuando el CS lo requiera; para acceder al mismo se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento:

1. El Responsable del CS deberá acudir a las instalaciones de la DM (Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México), Piso 9, Área de Atención a Operadores, Grupo de Servicios de Desagregación, en un horario de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, e identificarse adecuadamente, mostrando una identificación oficial, la credencial vigente de su empresa, y una carta membretada debidamente firmada por el representante legal del CS, en la cual se le autorice para solicitar y recibir acceso a consulta de información presencial. , la cual se acompañará del acta notarial en el que conste la personalidad del representante legal del CS.
2. Una vez acreditada la identidad y autorización del responsable del CS, éste deberá llenar el formato de solicitud de información y entregarlo al personal de la DM para efectuar la validación. La solicitud de información podrá contemplar la totalidad de la información de las bases de datos establecidas en el punto 3.1 de la presente OREDA.
3. Cubierto el punto anterior, en un día hábil la DM entregará la información solicitada mediante discos compactos o unidades de almacenamiento digital.

3.5. Procedimiento de acceso a la información a través del medio alterno

El medio alterno para que los CS accedan a la información señalada en los puntos anteriores en caso de que el SEG no se encuentre disponible, es el siguiente:

- 1) El Responsable del CS deberá acudir a las instalaciones de la DM (Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México), Piso 9, Área de Atención a Operadores, Grupo de Servicios de Desagregación, en un horario de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, e identificarse adecuadamente, mostrando una identificación oficial, la credencial vigente de su empresa, y una carta membretada de autorización debidamente firmada por el representante legal del CS, acompañada del acta notarial en la que consten sus facultades .

- 2) Una vez acreditada la identidad y autorización del responsable del CS, la DM facilitará un equipo de cómputo para que el CS realice la consulta de información.
- 3) El acceso a la información se realizará con el mismo usuario y contraseña que el CS utiliza en la interfaz de consulta a través de la página de internet de la DM.

3.6. Procedimiento de acceso al Sistema Electrónico de Gestión SEG a través de VPN

Para que los CS accedan al SEG a través de la VPN se deben considerar los siguientes puntos:

- 1) El Concesionario Solicitante debe tener firmada la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local OREDA, convenio y anexos.
- 2) Solicitar vía correo seg@telmex.com, el inicio de solicitud para activación de la VPN (una para SEG).
- 3) La DM enviará el siguiente formato como respuesta al correo recibido para que el CS realice el llenado del mismo y lo envíe nuevamente a la DM escaneado en plazo máximo de dos días hábiles.



COORDINACIÓN DE SEGURIDAD DE SISTEMAS
Subgerencia de Administración de Accesos a Sistemas Secundarios
SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN - SEG
FORMATO PARA ADMINISTRADOR DE USUARIOS (ABC)

Alta

Baja

Cambio

Fecha : 28/06/2018

AL OMITIR INFORMACIÓN O NO INCLUIR LAS FIRMAS REQUERIDAS LA SOLICITUD NO PROCEDERÁ.

DATOS DEL ADMINISTRADOR

TITULAR:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	
Empresa	Teléfono	correo electrónico	

Firma del Titular

REPRESENTANTE LEGAL:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	
Empresa	Teléfono	correo electrónico	

Firma Representante Legal

AUTORIZACIÓN TELMEX

COORD. DE ATN. A OPERADORES DE TELECOM:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	
Puesto	Núm. de firma autorizada		

Firma Autorización Telmex

"La cuenta de acceso y contraseña es única, personal e intransferible. El usuario se hace responsable en todo momento de ella, para las funciones especificadas en las políticas particulares del sistema."

"Es responsabilidad del ABC del Concesionario conservar el original de este formato e informar a su ejecutivo de cuenta de Telmex, la baja o cambio de funciones del solicitante."

OBSERVACIONES

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

- 4) Cubierto el punto anterior, Telnor en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles proporcionará el usuario y contraseña al CS para que pueda acceder al SEG.
- 5) La DM y el CS tendrán diez días hábiles para realizar las pruebas de manera conjunta en la habilitación de la VPN, la DM le informará todo el protocolo de pruebas necesarias para llevar a cabo la conexión al SEG vía VPN.
- 6) Una vez concluidas las pruebas y el correcto acceso al SEG a través de la VPN el CS y la DM firmaran el documento de aceptación y conformidad.

4. Servicios de Reventa

4.1. Servicio de Reventa de Línea Telefónica

El Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRL) permite la reventa o comercialización del servicio de línea telefónica en las modalidades de Línea Residencial o Línea Comercial que el AEP tiene autorizado y registrado ante el Instituto, ofrece o comercializa actualmente, en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios finales. El AEP ofrecerá a los CS las nuevas ofertas comerciales de línea telefónica una vez que se las autorice el Instituto. Para ello, la DM publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG a más tardar cinco días hábiles posteriores a su autorización.

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que la DM pondrá a disposición de los CS diariamente los tráficos cursados por cada usuario final (CDRs) a través del SEG para que sean descargados por cada CS.

Si el CS lo solicita, la DM proporcionará mediante un cargo específico, no debiendo ser mayor a lo que cobra a sus usuarios finales, el equipo terminal y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Por su parte, la Acometida recibirá el tratamiento previsto en el apartado 1.3.

Alcance del servicio:

En el Servicio de Reventa de Línea Telefónica, la DM realizará las siguientes actividades:

- Instalación de la línea hasta el PCT en el domicilio del usuario final.
- Habilitación de la línea en la red y Sistemas de Gestión de la DM.

El usuario final podrá realizar llamadas locales, internacionales, mundiales (automático o a través de Operadora), a celular, códigos especiales⁵, números no geográficos y cualquier otro servicio presente o futuro que el AEP ofrezca en sus ofertas a sus usuarios finales.

Los usuarios del CS adscritos al Servicio SRL podrán tener la misma funcionalidad en cuanto a servicios digitales que ofrece el AEP a sus usuarios finales, entre ellos, buzón de voz, identificador de llamada, identificador de llamada entrante ocupado, llamada en espera, sígueme, tres a la vez, etc., así como cualquier otra facilidad de línea de servicios en red que el AEP ofrezca actualmente o en el futuro a sus usuarios finales.

El CS podrá solicitar en el formato de solicitud de Servicio Auxiliar de Cableado Interior, que la DM provea el cableado interior que se instalará en el domicilio del usuario cuando se lleve a cabo la instalación del SRL, bajo una contraprestación específica.

Las fallas relacionadas con el SRL serán reportadas por el usuario final al CS mediante una llamada a su centro de atención telefónico. A solicitud del CS, la DM habilitará el Servicio 050 neutro⁶ por medio del cual se transferirá la llamada al CS, quien a su vez atenderá al cliente final y será responsable de levantar el reporte de la falla a la DM. El CS podrá dar seguimiento a su atención y solución a través de los procedimientos establecidos en el Anexo C: Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicio y Atención Incidencias. La atención de la llamada al 050 por parte de los clientes finales del CS se realizará en las mismas condiciones de enrutamiento y encolamiento con que hoy se atienden los usuarios finales del AEP.

Respecto a los aparatos telefónicos, éstos podrán ser adquiridos por los CS o los usuarios finales directamente con algún proveedor o comprarlos en los Centros de Atención del AEP. Adicionalmente, y en caso de que el paquete contratado no incluya alguno de los siguientes servicios, el CS podrá contratarlos en las mismas condiciones que los usuarios finales del AEP:

1. Buzón de Voz: Es el servicio de almacenamiento y consulta de mensajes cuando la línea está ocupada o no se pueda contestar;

⁵ De acuerdo con el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el CS que desee aportar sus propias locuciones, podrá hacerlo siempre que no suponga un costo adicional para Telnor y estos se hagan a su cargo bajo el procedimiento de trabajo especial.

⁶ Es decir, sin que el cliente escuche referencia alguna a Telnor, sus servicios o cualquier otra que implique promoción de la marca o servicios que este ofrezca.

2. Identificador de llamada: Servicio que muestra el número telefónico de la llamada entrante⁷;
3. Llamada en Espera: Servicio que anuncia y permite tomar otra llamada entrante cuando la línea se encuentra ocupada;
4. Sígueme: Servicio que permite la transferencia de llamadas a otro teléfono ya sean locales, larga distancia o a celular;
5. Tres a la vez: Servicio que permite enlazar hasta tres usuarios en una misma conversación;
6. Cambio de Número;
7. Suspensión del número del usuario final;
8. Reactivación del número del usuario final; y
9. Cambio de domicilio

La DM pondrá a disposición del CS en el SEG, una funcionalidad con la cual podrá realizar la suspensión o reanudación de los servicios de los usuarios finales.

4.2. Servicio de Reventa de Internet

El Servicio de Reventa de Internet (SRI) permite a los CS la reventa o comercialización del servicio de Internet que el AEP tiene registrado ante el Instituto, ofrece, aplique o comercialice a usuarios residenciales y comerciales en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios. Para ello, publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG.

En este servicio la DM realizará el aprovisionamiento del SRI, tal como provee el servicio de Internet a sus usuarios comerciales o residenciales, incluyendo la instalación del cableado hasta el PCT.

Las condiciones de conectividad al servicio de WiFi Móvil en Internet serán idénticas a las que el AEP ofrezca a sus usuarios, de lo contrario la DM notificará con anticipación de al menos un mes cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicio de WiFi Móvil.

⁷ Requiere el uso de un aparato telefónico con *display*.

Una vez concluida la instalación, el usuario y contraseña con el que cada usuario final del CS tendrá acceso al servicio WiFi Móvil deberá ser proporcionado por el AEP mediante el número de atención 800 cuando el CS lo solicite.

Las modalidades disponibles para el SRI son las que se ofrecen para el Internet puro que se encuentran vigentes y autorizadas por el Instituto, las cuales se verán reflejadas en el Anexo A y deberán estar publicadas en su totalidad en el SEG.

Alcance del servicio

El alcance y responsabilidad de la DM en el SRI es el siguiente:

- Instalación del servicio hasta el PCT en el domicilio del usuario final.
- Habilitación del servicio en la red y Sistemas de Gestión de la DM.
- Servicio de Internet.

El SRI se aprovisionará de acuerdo con las siguientes características:

- Tráfico *Best Effort*
- Medio de transmisión a usuarios finales (cobre o fibra óptica)

El CS podrá solicitar los siguientes movimientos sobre el SRI:

- Cambio de velocidad.
- Cambio de domicilio.

La DM pone a disposición de los CS dentro del SEG una funcionalidad con la que puede realizar la suspensión o reanudación de los servicios de los usuarios finales.

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que la DM pondrá a disposición de los CS un archivo donde se asocien los Servicios de Reventa de Internet prestados a cada usuario final, a través del SEG para que sean descargados por cada CS.

4.3. Servicio de Reventa de Paquetes

El Servicio de Reventa de Paquetes (SRP) permite a los CS la reventa o comercialización del servicio de línea telefónica junto con Internet, en la modalidad de paquetes, tanto para líneas residenciales como para líneas comerciales.

En este servicio la DM realiza la provisión de los paquetes que el AEP tiene autorizados y registrados ante el Instituto, ofrece o comercializa actualmente, bajo las mismas condiciones comerciales que ofrece para sus usuarios, en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios finales. El AEP ofrecerá a los CS las nuevas ofertas comerciales de Paquetes de Internet una vez que se las autorice el Instituto. Para ello, la DM publicará y pondrá en operación en el SEG las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto a más tardar cinco días hábiles posteriores a su autorización.

Las modalidades disponibles para el SRP que el AEP ofrece como parte de su oferta comercial serán las que se encuentran vigentes autorizadas por el Instituto, las cuales se verán reflejadas en el Anexo A Tarifas y la DM deberá publicirlas en su totalidad en el SEG.

El CS deberá expresar la modalidad que desea contratar (residencial/comercial) en el momento de la solicitud, si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado un SRP residencial no es de una persona física, se habilitará el SRP en la modalidad comercial más parecida correspondiente a una persona moral.

Alcance del servicio

El alcance y responsabilidad de la DM en el SRP es el siguiente:

- Instalación del servicio
- Habilitación de los servicios en la red y Sistemas de Gestión de la DM
- Servicio de voz y de internet

El usuario final podrá navegar en Internet a través de este servicio bajo las mismas condiciones físicas y técnicas que actualmente ofrece el AEP a sus usuarios finales, los usuarios podrán ingresar a las zonas de cobertura de WiFi Móvil en Internet, para lo que la DM otorgará un usuario y contraseña por cada usuario final.

Una vez concluida la instalación, el usuario y contraseña con el que cada usuario final del CS tendrá acceso al servicio WiFi Móvil deberá ser proporcionado por el AEP mediante el número de atención 800 cuando el CS lo solicite. Las condiciones de conectividad al servicio de WiFi Móvil en Internet serán idénticas a las que el AEP ofrezca a sus usuarios, de lo contrario, el AEP notificará con anticipación de al menos un mes cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicio de WiFi Móvil.

El CS podrá solicitar en el formato de solicitud de Servicio Auxiliar de Cableado Interior, que la DM provea el cableado interior y/o el módem u ONT, según

corresponda, los cuales se instalarán en el domicilio del usuario cuando se lleve a cabo la instalación del servicio de desagregación, bajo una contraprestación específica. El CS podrá solicitar los siguientes movimientos:

1. Cambio de Paquete.
2. Cambio de domicilio.

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que la DM pondrá a disposición de los CS diariamente los tráficos cursados por cada usuario final (CDRs) a través del SEG para que sean descargados por cada CS.

4.4. Velocidades Simétricas

La DM pondrá a disposición de los CS en el SEG, moléculas de velocidades simétricas de acuerdo con los registros de tarifas vigentes y autorizadas por el Instituto las cuales se verán reflejadas en el Anexo A y deberán estar publicadas en su totalidad en el SEG. La DM publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG a más tardar cinco días hábiles posteriores a su autorización.

Las moléculas de velocidad se proporcionarán a los CS en condiciones no discriminatorias.

4.5. Venta de Módem y ONT para Reventa.

La DM pondrá a disposición de los CS los módems y ONT que Telnor utiliza para sus propias operaciones en los mismos términos y condiciones. Los CS podrán solicitar que dichos equipos sean entregados, instalados, configurados y activados en el domicilio su cliente.

Entrega de equipos del AEP existentes y nuevos

El CS podrá solicitar a la DM los módems y ONT existentes y disponibles en operación con el usuario final de Telnor. Los equipos mantendrán la forma de comodato y siempre deberán brindar al menos las mismas características y calidad que los módems y ONT que usa Telnor para brindar los servicios a sus usuarios. Una vez cancelado el servicio por el CS, éste se obliga a regresar el equipo provisto a la DM.

El modelo y número de serie de cada modem u ONT que la DM entregue deberán ser proporcionados al CS mediante el SEG, una vez instalado el servicio o

reemplazado el equipo. La distribución y entrega de módems se realizará a nivel nacional. La entrega para el caso de ONT se proveerá de la misma manera que se realice para las Operaciones de Telnor.

Mantenimiento y aplicación de garantías

Para el caso de los servicios de Reventa el mantenimiento de los módems u ONT de la DM formará parte del servicio. En caso de ser necesario el reemplazo del módem de la DM, el CS podrá elegir si la entrega será vía servicio de mensajería con la respectiva contraprestación y la DM deberá proporcionar el número de guía correspondiente a través del SEG o a través del centro de atención del AEP, en ambos casos el CS será responsable de que sea devuelto el módem u ONT a ser reemplazado. En resumen, los escenarios para la entrega o instalación del Módem u ONT para el servicio de Reventa son los siguientes:

Usuario	Equipo Terminal	Modalidad de entrega
Equipo del AEP (Módem / ONT)		
Existente	Módem de Telnor	Se utiliza el Módem el AEP en operación con el usuario final.
Existente	ONT de Telnor	Se utiliza el ONT del AEP en operación con el usuario final.
Nuevo	Módem de Telnor	Mensajería ⁸ / / Técnico
Nuevo	ONT de Telnor	Telnor entrega e instala el ONT al usuario final.

Se publicará la lista de equipos actualmente utilizados por Telnor en su operación y por tanto compatibles con las plataformas de la red de acceso de la EM tanto de cobre como de fibra óptica, especificando sus marcas, modelos, versiones y referencias de manuales de operación, así como de proveedores.

Respecto a los teléfonos, los CS o los usuarios finales podrán adquirirlos directamente con algún proveedor o comprarlos en los centros de atención de Telnor.

⁸ Así como aplican las condiciones comerciales de la empresa de mensajería de que se trate, sin que implique responsabilidad para la DM.

4.6. Registro de llamadas (CDR)

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que la DM pondrá a su disposición, a solicitud del CS, las siguientes opciones:

- 1) Diariamente los tráficos cursados por cada usuario final (CDRs), a través del SEG para que sean descargados por los CS. La información de los CDRs será conforme al formato establecido en el "Layout para la entrega de los registros de consumo del Servicio de Reventa de Línea", a fin de que sean descargados por cada CS.
- 2) De igual forma que los clientes empresariales, se proporcionará a través del SEG acceso a reportes con la siguiente información:
 - Acceso en línea a las bases de datos de los detalles de consumos de cada usuario final contratado con el CS antes de su facturación.
 - Disponibilidad de doce meses de facturación.
 - Confidencialidad de la información con clave de acceso y conexiones seguras (SSL).

4.6.1. Layout para la entrega de los registros de consumo del Servicio de Reventa de Línea

No	NOMBRE	TIPO	FORMATO	LONGITUD	DESCRIPCION
	REGISTRO HEADER			100	
1	Identificador de reg.	N	9(01)	1	Identifica el tipo de registro que para el caso del "header" el valor debe ser cero.
2	Operador Emisor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del Operador que presenta los registros.
3	Operador Receptor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del CS que recibe los registros.
4	Filler	C	X(93)	93	Caracteres en blanco para completar la longitud del registro a 100 posiciones.
	REGISTRO DETALLE			100	
1	Identificador de reg.	N	9(01)	1	Identificador de registro que para el caso del "detalle" el valor debe ser uno.
2	Numero de A	N	9(15)	15	Número de origen (justificado a la derecha, es decir el número recorrido a la derecha de la columna) rellenando las posiciones disponibles con ceros.
3	Numero de B	N	9(15)	15	Número de destino (justificado a la derecha, es decir el número recorrido a la derecha de la columna) rellenando las posiciones disponibles con ceros.

4	Fecha de inicio	N	X(08)	8	Fecha en que inicio la llamada (AAAAMMDD).
5	Duración	N	9(06)	6	La duración será minutos (las primeras 4 posiciones) y segundos (las últimas 2 posiciones). En todos los casos justificado a la derecha.
6	Hora inicio	N	9(06)	6	Hora en la cual inició de la llamada (HHMMSS).
7	Clave de Servicio	C	X(03)	3	Indica el tipo de tráfico: Detalle de Llamadas Entrantes, Local, LD, QLLP 044, QLLP 045, 800s, Operadora, Servicios Especiales (Emergencia), etc.
8	NIM	N	9(01)	1	0: Nacional, 1: Internacional, 2: Mundial, 9: Local. En caso de no usarse se llenará con ceros.
9	Clave x Cobrar	N	9(01)	1	2: Por Cobrar (Cobro en el destino), 4: Normal (Cobro en el origen).
10	Filler	C	X(44)	44	Caracteres en blanco para completar la longitud del registro a 100 posiciones.
	REGISTRO TRAILER			100	
1	Identificador de reg.	N	9(01)	1	Identifica el tipo de registro que para el "trailer" el valor debe ser 9.
2	Operador Emisor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del Operador que presenta los registros.
3	Operador Receptor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del CS que recibe los registros.
4	Fecha proceso	N	X(08)	8	Fecha de proceso del archivo (AAAAMMDD).
5	Total de llamadas	N	9(15)	15	Total de registros que contiene el archivo.
6	Filler	C	X(70)	70	Caracteres en blanco para completar la longitud del registro a 100 posiciones.

Tabla 11 Registro de consumos

Notas:

- 1) En todos los campos excepto el filler, los espacios que no se utilicen se llenaran con ceros.
- 2) La información estará disponible para su descarga en archivo electrónico comprimido en el SEG.
- 3) El detalle de llamadas entrantes sólo aplica para usuarios finales que tengan contratado el servicio.

4.7. Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) servicio(s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento,

deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento. Si la solicitud es cancelada con al menos tres días de anticipación a la programación de la habilitación, no aplicará cobro alguno.

Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (Alta)

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de la DM y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega de los servicios de SRL, SRI y SRP. Las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío, validación y Análisis de Factibilidad Técnica a fin de que a través del Sistema Electrónico de Gestión SEG sea verificado que el CS ingresó los datos correctos y que la red cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado (no aplica para SRL existente y activo, únicamente se realiza el cambio administrativo); y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Autorización del suscriptor/usuario final	Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final. Aplica sólo usuarios existentes. La presentación también podrá ser en formato electrónico cargado en el SEG (PDF o .jpg legible).
Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud (No aplica a SRL)	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo con el perfil requerido, (podrá capturarlas de forma individual o masiva, así como seleccionado la siguiente información: ✓ Seleccionar: ✓ Entrega de equipos Telnor para usuarios existentes y nuevos. - Mensajería al domicilio del usuario* - Centro de Atención Telnor** - Técnico** ✓ Seleccionar programación de cita fecha y rango de horario) para la atención del servicio.

	* Sólo módem. En caso de mensajería la DM proporciona número de guía en SEG y también aplica para casos de reemplazo. La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación. En caso de un retraso en el envío del módem por problemas de paquetería, el CS no será responsable de la visita en falso, y no pagará la multa estipulada. **La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación. El módem se podrá entregar por Técnico a solicitud del concesionario, y con el cargo respectivo. Seleccionar quien proporcionará el cableado interior en el domicilio del Usuario Final: ✓ DM ✓ CS Una vez enviada la solicitud, el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio. Para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado en la base de datos el SEG permitirá concluir con el procedimiento de Alta como Usuario Nuevo, asimismo se registrará el domicilio en las bases de datos en un plazo máximo de 72 horas. En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado referente a disponibilidad de red, a través del SEG la DM notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	La DM llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS. Usuarios Existentes: Habilitación remota (máximo ocho días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo). ✓ Voz: Se realizará el cambio administrativo para pasar la facturación al CS. Cuando sea requerido por el CS, se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados. ✓ Datos: Se habilitará el servicio con el perfil solicitado. ✓ Voz + Datos: Se realizará el cambio administrativo para el servicio de voz, activando/desactivando los servicios digitales o de marcaciones requeridos y se habilitará el

	servicio de datos con el perfil solicitado con la molécula de velocidad que en su caso se hubiera contratado. Usuarios Nuevos: Habilitación presencial (máximo cinco días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo y siete días hábiles con provisión de equipo). La DM de ser necesario, asistirá al domicilio del Usuario Final para instalar el servicio, el CS podrá enviar personal técnico para validar los trabajos realizados⁹. ✓ Acometida Existente: (máximo cinco días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo y siete días hábiles con provisión de equipo). ✓ Ejecución de prueba de la acometida: para asegurar que las facilidades permiten la prestación de los servicios. ✓ Instalación de cableado interior: sólo si fue solicitado por el CS. ✓ Entrega e instalación de módem/ONT: sólo si fue solicitado por el CS. ✓ Habilitación del servicio. ✓ Sin Acometida: (máximo cinco días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo y siete días hábiles con provisión de equipo). ✓ Instalación de la acometida bajo las mismas condiciones de los usuarios finales de Telnor. ✓ Instalación de CIC adicional: sólo si fue solicitado por el CS. ✓ Entrega e instalación de módem/ONT: sólo si fue solicitado por el CS. ✓ Habilitación del servicio. Al finalizar la instalación, se realizarán las pruebas de aceptación del servicio. Si el técnico de la DM no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso y se deberán cubrir los gastos correspondientes. En caso de que no se haya podido concretar la instalación por razones asociadas al CS o a su cliente, éste deberá indicar si
--	--

⁹ El CS deberá proporcionar un número de contacto (en el SEG/SIPO) para responder dudas sobre la ubicación de los domicilios.

	desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el servicio.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Una vez habilitado el servicio, se ejecutarán las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido instalado y habilitado de conformidad con lo requerido por el CS. ✓ Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SEG para que el CS pueda consultarlas.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Nota: Asimismo, se debe considerar que el cambio de Concesionario deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del servicio deberá considerarse como máximo un plazo de 30 minutos. La información respecto a la entrega del servicio incluido si hubo afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en el SEG.

Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP:

Este procedimiento indica la forma en la que se programarán las citas para atender servicios que requieran la presencia de un técnico de DM en el domicilio del Usuario Final.

Actividad	Descripción
Programación de visita	La DM proporcionará fecha y horario para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, en una ventana de atención de 5 horas ¹⁰ .
Confirmación de visita	El CS confirma fecha y rango de horario proporcionados por la DM en el SEG o sugiere un nuevo rango de horario y/o fecha para la instalación.
Reprogramación de visita	El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que la DM asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá avisar a la DM con al menos 36 horas de anticipación. Si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de

¹⁰ Conforme a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana 184 (NOM-184)

	Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.
Visita en falso	Atribuible a CS o Usuario Final. En caso de que la DM se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, la DM desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, la DM esperará máximo 15 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, el CS deberá: ✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el anexo "B". Además, deberá indicar alguna de las siguientes acciones: ✓ Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio¹¹. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. Atribuible a la DM. Si por causas atribuibles a la DM no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4. y la DM deberá: ✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el anexo "B". Además, deberá indicar alguna de las siguientes acciones: ✓ Proponer al CS una nueva fecha para concluir la habilitación del servicio. ✓ Declarar la no factibilidad técnica del servicio. Tercera visita atribuible a Usuario Final. Si no fue posible la instalación de la acometida en la tercera visita o durante los

¹¹ Si después de 36 horas el CS no ha solicitado una nueva fecha de reagendación se cancelará la solicitud del CS en el SEG/SIPO, en el entendido de que no lo desea (sin fecha de reagendación CS).

	días hábiles programados por razones asociadas al usuario, el CS deberá: ✓ Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. En caso de visita en falso se registrará en el SEG las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.
--	---

Nota: El registro, modificación y confirmación de fechas y horarios se hará a través del SEG.

Procedimiento de modificación del SRL, SRI y SRP

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de la DM y del CS, a fin de realizar la modificación de los servicios de SRL, SRI y SRP a petición del CS. Las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío, validación y Análisis de Factibilidad Técnica de la solicitud a través del SEG para que el CS manifieste su intención de modificar las características de algún servicio contratado, confirmando que cuenta con todos los elementos para procesar las modificaciones solicitadas (no aplica para SRL); y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento de las modificaciones, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud (No aplica a SRL)	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar las modificaciones solicitadas de acuerdo con el perfil requerido, podrá capturarlas de forma individual o masiva especificando el NIS-Referencia del servicio a modificar: ✓ Seleccionar nuevo perfil de datos y/o Paquete a contratar. ✓ Indicar si se habilitarán/deshabilitarán servicios digitales y/o marcaciones. ✓ Seleccionar la molécula de velocidad a modificar.

	Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	La DM llevará a cabo las actuaciones necesarias para modificar el servicio; se podrá abrir un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre el AEP y el CS para dar seguimiento a la modificación: ✓ Voz: Se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados en un plazo no mayor a 1 día hábil. ✓ Datos: Se habilitará el servicio con el perfil solicitado en un plazo no mayor a dos días hábiles. ✓ Voz + Datos: Se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados y se habilitará el servicio de datos contratada con el perfil requerido, en un plazo no mayor a dos días hábiles. Al finalizar las actividades de modificación, se realizarán las pruebas de aceptación del servicio.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Una vez ejecutado el cambio, se llevarán a cabo las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido habilitado en caso de que se haya requerido cambio de tecnología, de conformidad con lo requerido por el CS. En el caso de cambios administrativos, el CS podrá reportar en cualquier momento si se presenta una incidencia relacionada con la modificación solicitada.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación/habilitación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de Suspensión/Reactivación de SRL, SRI y SRP

Los servicios de suspensión y reactivación se ofrecen sólo para SRL, SRI y SRP con el objetivo de que los CS cuenten con las mismas herramientas para suspender los servicios en caso de falta de pago oportuno de sus clientes. Entendiéndose que la suspensión tiene una contraprestación estipulada en el Anexo A de Tarifas y se seguirá facturando la renta del servicio suspendido hasta en tanto no sea

confirmada la reactivación o la baja del servicio por el CS. El alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de la DM y del CS, a fin de realizar la suspensión/reactivación de los servicios de Reventa en caso de que el CS lo requiera; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Ingreso del CS al módulo de suspensión de servicios en el SEG para proporcionar la referencia del servicio que desea suspender o reactivar y Validación de la solicitud; y **(ii)** Ejecución de la suspensión/reactivación por parte de la DM, lo que detonará los procesos de facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de la solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, podrá capturarlas de forma individual o masiva validando en línea el NIS de Referencia del servicio a Suspender/Reactivar. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se procederá directamente a la etapa de Suspensión/Reactivación (según aplique), así como la asignación de forma automática del NIS de seguimiento.
Suspensión	Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá el servicio en un plazo no mayor a 1 día hábil.
Reactivación	En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de dos horas a partir de la solicitud, atendándose las mismas en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de Telnor.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura. ✓ El cobro será aplicado conforme al Anexo de Tarifas de esta Oferta.

Procedimiento de baja de SRL, SRI y SRP

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de la DM y del CS, a fin de realizar la baja de los servicios de SRL, SRI y SRP; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de dar de baja servicios,

verificando a través del SEG que la solicitud cuenta con todos los elementos; y **(ii)** Baja del (los) servicio (s) y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de la solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, podrá capturarlas de forma individual o masiva validando en línea el NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se asignará de forma automática del NIS de seguimiento.
Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS se dará de baja en un plazo máximo de 1 día hábil. Cuando el módem/ONT sea de la DM, el CS será responsable de tramitar con su usuario la devolución del equipo y así mismo regresarlo a la DM, tal y como Telnor lo realiza con sus propios usuarios, lo cual deberá suceder en el plazo máximo correspondiente al siguiente ciclo de facturación. La DM procederá a dar de baja la facturación asociada a partir de la solicitud. El CS contará con un plazo de 40 días hábiles para recuperar el número que se haya solicitado.

Notas: El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios.

Procedimiento de cancelación de habilitación en proceso de SRL, SRI y SRP

El objetivo y alcance de este procedimiento aplica para los casos en que el CS hubiera solicitado una habilitación o un cambio de domicilio y decide cancelarlo antes de que se hubiera concluido el movimiento solicitado; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Solicitud para que el CS manifieste su intención de cancelar el servicio previamente solicitado, y la validación en el SEG de que la solicitud cuenta con todos los elementos para realizar la cancelación; y **(ii)** Cancelación de(las) solicitudes(s) en proceso de implementación.

Etapa	Descripción
-------	-------------

Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG validando el NIS de Referencia del servicio que desea cancelar. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.
Cancelación del (los) servicio (s)	Se cancela el seguimiento a la solicitud, no aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de tres días hábiles de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.

Procedimiento de Cambio de Domicilio SRL, SRI y SRP

En caso de que el usuario final cambie de domicilio y el CS desee mantener el SRL, SRI o SRP, dicho cambio será atendido conforme las políticas actuales de contratación de los servicios. En el movimiento de SRL, SRI y SRP, el usuario final mantiene su número telefónico (donde aplique). El CS deberá enviar la solicitud a Telnor a través del SEG, mediante el formato correspondiente. El servicio en el nuevo domicilio dependerá de la factibilidad técnica. Ver apartado *Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (Alta)*.

4.8. Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa.

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad en máximo un día natural.
- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo cinco días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telnor que estuvieran en funcionamiento.
- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo siete días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telnor deba entregar algún equipo a solicitud del CS.
- Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo cinco días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo siete días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).
- Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo cinco días hábiles a partir de la

solicitud sin provisión de equipo y máximo siete días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).

4.9. Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Reventa. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telnor, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores que permiten al CS replicar el servicio de Telnor en las mismas condiciones que a sus usuarios:

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 95% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 5% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con el módem/ONT de Telnor que estuvieran en funcionamiento: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes para el servicio en que Telnor deba entregar algún equipo a solicitud del CS: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud.

- Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.
- Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 20% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en cuatro horas a partir de las solicitudes realizadas.

Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos señalados en la sección 4.8 de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día en que se solicitó el servicio por parte del CS.

El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, así como sábados en un horario de 9:00 a 14:00 horas. Aquellos que se reciban después de estos horarios y los del sábado, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Parámetros para Reparación de Fallas

En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:

- Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Al menos 84%
- Total de reparaciones atendidas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Al menos 94%.

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 6% de reportes restante no excederá de diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja por concesionario.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes de queja levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

El indicador “Tiempo de Resolución” se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el CS de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

Metodología

El cálculo de los indicadores de reparación de fallas se realiza de la siguiente forma y se mide para reparaciones en uno, tres y diez días hábiles posteriores a la recepción de la queja.

Reparación de fallas: porcentaje de las fallas reportadas por concesionario que son atendidas dentro del plazo a medir (uno, tres, diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja), durante el trimestre.

$$\text{Reparación de Fallas} = \frac{\text{Fallas efectivas reparadas en el plazo a medir en días hábiles}}{\text{Fallas Efectivas}} \times 100$$

Donde:

Fallas efectivas reparadas por concesionario en el plazo a medir (días hábiles) = Es la cantidad de fallas reparadas dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán uno, tres y diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente y/o de la EM.

Fallas Efectivas = Cantidad de reportes de fallas recibidos por concesionario, excepto las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

Indicador para Disponibilidad

El indicador de disponibilidad establece el porcentaje del tiempo durante el cual, el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. La meta de cumplimiento de este indicador es del 98% al trimestre, siempre que no se contrapongan a los parámetros de reparación de fallas.

Metodología

El indicador se calcula por cada CS, considerando las Horas Totales menos el Tiempo Fuera de Servicio, de la referencia reportada, entre el período de medición:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Horas Totales}) - (\text{Tiempo Fuera de Servicio})}{(\text{Horas Totales})} \times 100$$

Donde:

La Horas Totales son equivalentes al período de medición de la línea o servicio contratado y los Tiempos Fuera de Servicio que deben computarse son tanto las horas originadas por mantenimiento programado como el no programado.

Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio de Reventa

Resistencia y Capacitancia

Referente a los parámetros de calidad que deben de cumplirse al momento de la habilitación de los Servicios de Reventa, se miden los siguientes parámetros eléctricos, los cuales se consideran adecuados si la medición resultante de la prueba queda dentro de los valores indicados en la siguiente tabla:

Parámetro	Medición entre puntos (hilos) y tierra	Valor Aceptable
Resistencia de aislamiento	a-b	Mayor a 1 Mohms
	a-tierra	
	b-tierra	
Capacitancia	a-b	52.5 nF /km $\pm 5\%$
	a-tierra	64 nF/Km $\pm 10 \%$
	b-tierra	64 nF/Km $\pm 10 \%$

Valores aceptables de resistencia y capacitancia

Los parámetros señalados serán los mismos para todos los CS.

Usuario existente.

No proceden pruebas en el bucle, se comprobará la presencia de tono en la línea y la ausencia de ruidos

Procedimiento para la realización de pruebas del Bucle de fibra óptica (GPON)

Usuario existente o nuevo

Antes de la ejecución efectiva de la reventa se realizará una prueba de potencia óptica por usuario y se registrará el valor, el cual debe estar en el rango de -15 a -27 dBm.

Parámetro	Valor Aceptable
Potencia	Mayor a -27 dBm Menor a -15 dBm

Valores aceptables de potencia

Para los servicios que se prestan por Fibra óptica aplicarán los siguientes parámetros en la puesta en operación:

Latencia ≤ 45 (ms)

Pérdida de paquetes $\leq 0.4\%$

Disponibilidad del servicio $\geq 99.90\%$

Pruebas de la Conexión de datos

Se realizará una prueba de sincronía entre el modem y el DSLAM o entre la ONT y la OLT de la línea. Se comprobarán y registrarán los resultados de la prueba y se le comunicarán al CS. Si los valores mínimos no se cumplen la prueba se considerará fallida y el servicio no se considerará entregado.

Los parámetros que se probarán son la velocidad de sincronización de bajada y subida. Sus valores mínimos serán los correspondientes al perfil comercial.

4.10. Procedimiento para la realización de pruebas de entrega de los servicios de Reventa

Las pruebas de entrega a ser realizadas para los Servicios de Reventa ofrecidos a los CS serán en todo momento las correspondientes a las que el AEP utiliza para sus propias operaciones.

- ***Servicio de Reventa de Línea Telefónica***

La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros eléctricos de resistencia de aislamiento y capacitancia y cuyo valor deberá encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección de "Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa" de esta OREDA.

Metodología

La medición de los parámetros indicados se realiza en forma remota¹² utilizando los recursos de la propia central o cabezas de prueba de la red al término de la ejecución y se registrarán los valores indicando el cumplimiento de acuerdo con la tabla de Parámetros Eléctricos de la sección 4.9 de esta Oferta.

En caso de que la medición eléctrica remota no pueda realizarse, el técnico llevará a cabo las mediciones en el domicilio del usuario con el equipo empleado por la DM en el PCT.

Cada prueba realizada que implique el uso de un equipo de medición deberá ser ejecutada una vez confirmado el correcto funcionamiento de dicho equipo. Estos equipos deberán contar con su certificado o dictamen de calibración de acuerdo con las disposiciones aplicables.

En caso de no cumplimiento de los umbrales de aceptación, se procederá a realizar las actividades conducentes hasta lograr su cumplimiento.

Una vez asegurados los parámetros correctos, se reportarán en el SEG, para que el CS pueda consultarlos.

ORDEN DE SERVICIO	TELEFONO	Resistencia AB:	Resistencia AT:	Resistencia BT:	Unidad	Capacidad AB:	Capacidad AT:	Capacidad BT:	Unidad
34467875	9828260839	1.15	1.19	1.89	Mohms	51.88	63.98	64.6	_nF

Ejemplo de parámetros para el servicio de voz en cobre

- ***Servicio de Reventa de Internet***

Para el caso de servicios de Reventa de Internet se tienen dos escenarios según el medio de transmisión;

- En el caso que el medio de acceso sea **cobre** se valida la sincronía xDSL mediante el indicador led del modem y la medición de los parámetros de velocidades de subida y bajada.

¹² Las mediciones de pruebas de entrega remotas solo son factibles cuando existen cabezas de prueba en la central.

Cobre:

ORDEN DE SERVICIO	TELEFONO	V_SUBIDA	V_BAJADA	UNIDAD
50534304	3111814654	460	16832	Kbps

Ejemplo de parámetros para el servicio de datos en cobre.

En caso de que la prueba remota de datos sobre cobre no pueda ejecutarse, el técnico realiza mediciones en el domicilio del cliente (PCT) con los equipos de medición empleados por la DM fin de consultar velocidades de sincronía de subida y bajada cuando el medio de transmisión es cobre.

b) Para el caso de que el medio de transmisión sea por fibra óptica se mide la potencia óptica de recepción.

Para el caso de fibra óptica si la prueba remota no puede ejecutarse, el técnico conectará la ONT al PCT y con el medidor de potencia empleado por la DM registrará la potencia de recepción en el PCT la cual deberá estar en el rango de -15 a -27 dBm. Este parámetro está basado en el estándar G.984.2 de la UIT-T y considera una prueba funcional entre la OLT y el PCT en la ONT.

Una vez asegurados los parámetros correctos en automático se reportarán los resultados de las pruebas para el servicio de datos en el SEG, para que el CS pueda consultarlos.

Fibra:

ORDEN DE SERVICIO	TELEFONO	POTENCIA	UNIDAD
47309889	5559203297	-18.1	dBm

Ejemplo de parámetros para el servicio de datos en fibra

5. Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

5.1 Descripción del Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica

Servicio mayorista que hace uso de la red telefónica del AEP para la entrega de todas las llamadas telefónicas originadas por los usuarios finales del CS, en desagregación para el nuevo servicio SRMLT hasta el punto de entrega con la red del CS, cuando sea procedente.

5.2 Premisas e Implicaciones del Servicio.

- Es técnicamente factible que a través del SRMLT los CS presten el servicio de voz y datos de forma indistinta a través de los servicios de desagregación cuando el medio es par de cobre como el SRMLT con SRI al considerarse técnicamente factible.
- Adoptar las disposiciones relativas al tratamiento de la numeración a 10 dígitos y realizar las modificaciones que permitan implementar el SRMLT.
- La DM prestará el SRMLT bajo demanda, sin que sea necesaria la revisión de disponibilidad de los recursos de red en todos los casos en que el usuario final cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por el AEP o exista acometida en el domicilio del usuario final que permita la prestación de los servicios.
- No están considerados en esta solución los Clientes PABX de líneas y/o de troncales.
- La entrega del tráfico para este servicio debe ser por cualquier punto de Interconexión establecido de común acuerdo entre las partes.
- Los planes y paquetes comerciales del AEP sobre línea telefónica no podrán ser activados para este servicio.

Es responsabilidad de la DM:

- Realizar el enrutamiento de la llamada a la red del CS, con base en la marcación correspondiente al Usuario final.
- Llevar el control de la llamada (señalización, establecimiento y liberación) y proporcionar los servicios digitales indicados en este documento.
- Garantizar la calidad de las llamadas procesadas dentro de su red y hasta el punto de interconexión con el CS en el caso de la entrega del tráfico.

- No se proporcionan servicios de valor agregado tales como VPN ni se realizan traducciones numéricas de códigos o servicios especiales como por ejemplo 800, 900, Servicios Especiales (030, 911, etc.)

Tanto la DM como el CS deben generar sus propios CDR. Con el CDR que genere el CS debe de cobrar a su cliente y conciliar el tráfico entregado por la DM. Los registros generados por la DM son para realizar la conciliación del tráfico entregado.

El proceso de Conciliación de CDR se realizará mediante el intercambio de información y archivos entre el CS y la DM, en los formatos definidos en la presente oferta.

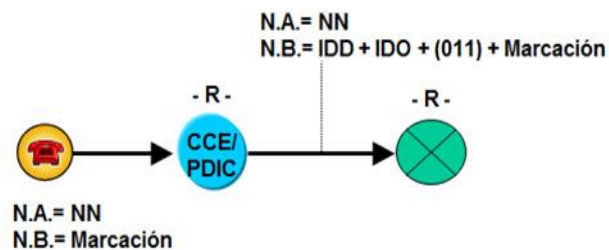
Es responsabilidad del CS:

- Realizar el análisis numérico del enrutamiento de la llamada de dígitos.
- Completar la llamada al destino ya sea local, de servicios especiales, 911, LD Internacional, Servicios de Valor agregado, etc. Para el caso del servicio 911, el CS tiene la obligación de atender en tiempo y forma lo dispuesto en materia de Seguridad y Justicia.
- Realizar la facturación al Cliente que adoptó el Servicio.
- El CS es el responsable de tramitar las llamadas de LDI y LDM.
- La relación con el cliente final.

5.3 Arquitectura

A continuación, se muestran los diferentes esquemas de arquitectura y envío de las marcaciones al usuario final a los que se les aplique el servicio SRMLT.

DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX → OPERADOR



A manera de ejemplo, en los siguientes esquemas se muestra el envío de dígitos para algunas marcaciones:

DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155)

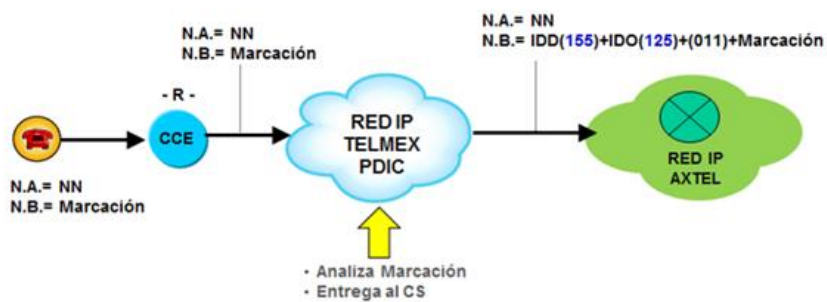


DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → IUSACELL(132)

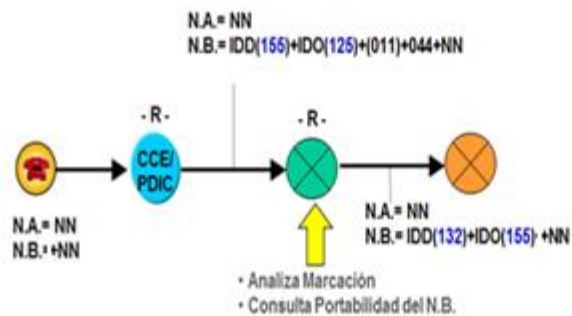


DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → IUSACELL(132)

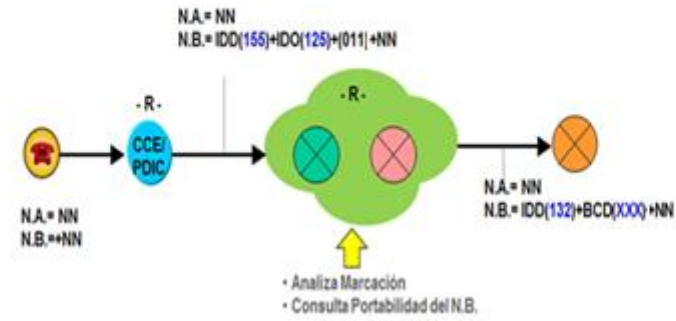


DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → TELMEX(125)

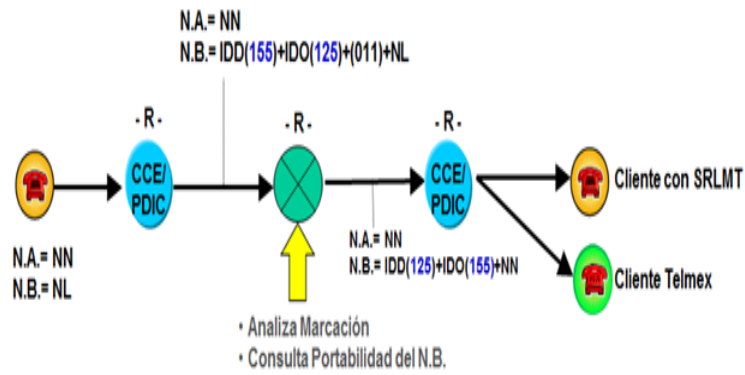


DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → TELMEX(125)

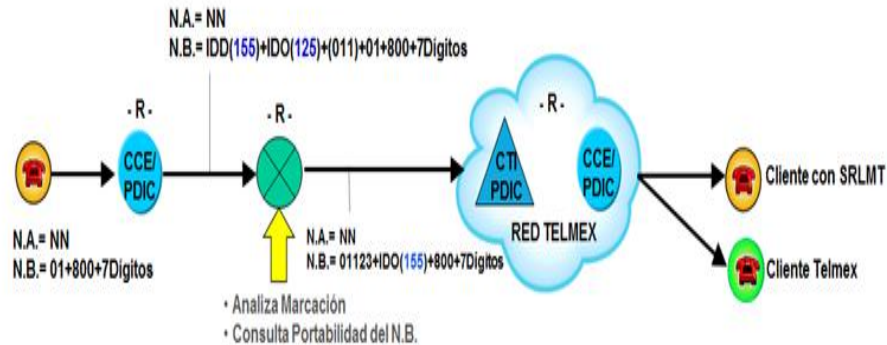
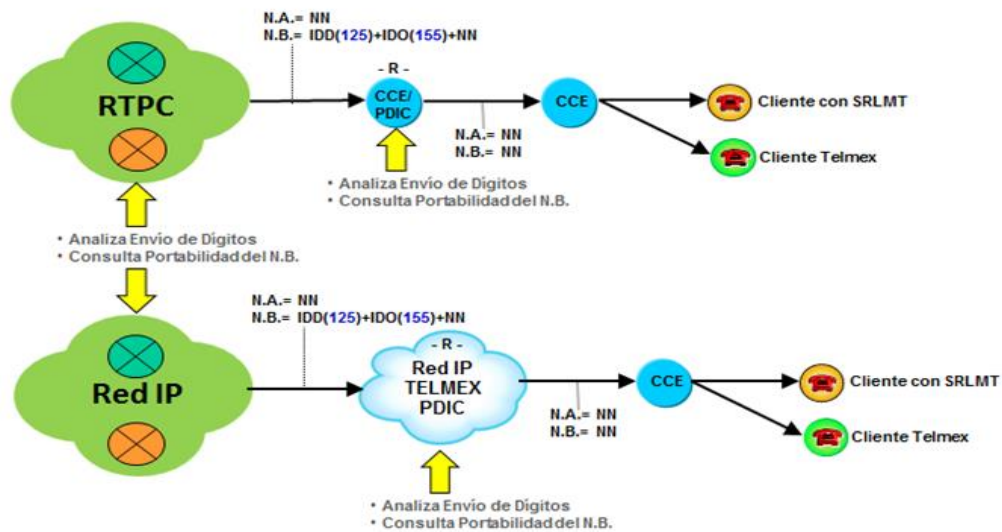


DIAGRAMA DE LLAMADA TERMINAL AXTEL(155) → TELMEX(125)



5.4 Características técnicas

A fin de proporcionar el Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica a líneas residenciales (SRMLT), se requiere el cumplimiento de las siguientes premisas, que permitirán la tramitación del tráfico en esta configuración:

- Para lograr que la entrega de todo el tráfico originado en la red del AEP hacia el concesionario solicitante (CS) se realice de manera eficiente (local, larga distancia internacional, resto del mundo, códigos de servicios especiales, etc.), se ha considerado llevar a cabo el etiquetado de este tráfico anteponiendo al Número Nacional 3 dígitos numéricos (011), además del etiquetado ya considerado y configurado hoy en el SW desarrollado en las centrales para el intercambio de tráfico de Interconexión entre concesionarios, como es la identificación de la red destino y origen (IDD e IDO).
- El etiquetado del tráfico que se enviaría a la red del CS para este servicio será:

- IDD + IDO + (011) + Marcación al Usuario final.

Donde la Marcación al Usuario final = "NN, como Numero Nacional a 10 dígitos"

- La factibilidad de implementación se realizará por CS y por central, es decir; si un CS ya tiene este servicio en una central y requiere de un nuevo SRMLT, ya no es necesario volver a realizar factibilidad de la central, pero si otro CS requiere del servicio en esta misma central, es necesario realizar la factibilidad de implementación de la central para ese CS.
- El tiempo para la configuración de los datos en la central será de cinco días hábiles.
- Se debe de acordar entre la DM y el CS el calendario de inicio/termino de las pruebas.
- La entrega del tráfico para este servicio debe ser por cualquier punto de Interconexión establecido de común acuerdo entre las partes.
- No se realiza validación de marcaciones incorrectas ni traducción de Servicios Especiales debido a que la llamada se le entrega al CS tal cual fue marcada por el cliente.
- En los puntos definidos para el servicio de interconexión (TDM e IP) donde se puede entregar en 254 bajo la tecnología de TDM + 20IP en Telmex y 10 TDM y 2IP en Telnor)
- Es importante señalar que el tráfico terminado (llamadas entrantes) en este tipo de usuarios, no sufrirá ninguna afectación y se mantendrá

enrutado y señalizado (envío de dígitos), como hoy se hace para cualquier cliente del AEP.

5.5 Señalización e identificación de códigos IDD e IDO

- El etiquetado del tráfico a intercambiar con los Concesionarios que deseen aplicar la solución debe ser IDD + IDO + (011) + Marcación al usuario final.
- En la siguiente tabla se muestran los ejemplos de Casos de Tráfico, Marcaciones y el envío de Dígitos que se deben de considerar entre la DM y el CS para este servicio.

EJEMPLO DE CASO DE TRÁFICO	MARCACIÓN	ENVÍO DE DÍGITOS AL OPERADOR
Llamada Local	Número Nacional (10 dígitos)	N.B = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada LD Nacional	Número Nacional (10 dígitos)	N.B = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada Local a un Operador Celular CPP	Número Celular Nacional (10 dígitos)	N.B = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada Local a un Operador Celular MPP	Número Celular Nacional (10 dígitos)	N.B = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada LD a un Operador Celular CPP	Número Celular Nacional (10 dígitos)	N.B = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada LD a un Operador Celular MPP	Número Celular Nacional (10 dígitos)	N.B = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada a Servicios NO Geográficos	200+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+200+7dígitos
	201+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+201+7dígitos
	800+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+800+7dígitos
	900+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+900+7dígitos
	700+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+700+7dígitos
Llamada a Servicios Especiales de Operadora	020	N.B = IDD+IDO+(011)+020
	051	N.B = IDD+IDO+(011)+051
	090	N.B = IDD+IDO+(011)+090
Llamada a Servicios Especiales	030	N.B = IDD+IDO+(011)+030
	031	N.B = IDD+IDO+(011)+031

Llamada a Servicios de Emergencia	040	N.B = IDD+IDO+(011)+040
	050	N.B = IDD+IDO+(011)+050
	07X	N.B = IDD+IDO+(011)+07X
	06X	N.B = IDD+IDO+(011)+06X
	08X	N.B = IDD+IDO+(011)+08X
	911	N.B = IDD+IDO+(011)+911
Llamadas de LD Inter o Mundial	00+CP+NI/NM	N.B = IDD+IDO+(011)+00+CP+NI/NM

Notas:

1. El operador deberá terminar las llamadas respetando el plan de señalización y numeración vigente.
2. La marcación 911 se enviará al CS quien será responsable del trámite de la llamada.
3. En lo que respecta a la prescripción de LD Internacional y Mundial, esta quedará desactivada al momento de aplicar la Desagregación del cliente en esta modalidad.

5.6 Lista de servicios digitales aplicables

Los servicios digitales serán:

- Tres a la Vez,
- Sígueme,
- Caller ID,
- Llamada en Espera.

Por la naturaleza de estos servicios, deberán seguir siendo proporcionados y administrados por la central que origina la llamada, en este caso por la central de Telnor, de acuerdo con lo requerido por el CS en el SEG. La activación/desactivación de facilidades no se entrega al CS.

5.7 Interfaces de Usuario y de Red

- La interfaz de conexión del usuario final se mantiene sin cambio respecto al servicio actualmente en operación, es decir, a través del aparato telefónico conectado a la línea.
- Interfaz de red: El tráfico generado por el usuario final se entregará al CS a través de las rutas ya definidas para el intercambio del tráfico, con las adiciones a la señalización indicada en la tabla anterior "Casos de Tráfico, Marcaciones y el envío de Dígitos".

5.8 Otros aspectos del servicio

La implementación del servicio estará en función de:

- La definición de puntos de interconexión de cada CS es donde tenga presencia.
- Previamente a la implementación de este servicio, será necesaria la realización de pruebas de interconexión en la primera central, donde se apliquen los desarrollos establecidos.

5.9 Procedimientos de contratación, modificación y baja del SRMLT

Procedimiento de Activación en Central

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) servicio(s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento.

Etapa	Descripción
Envío de solicitud y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, realizando en línea y a través del SEG la validación necesaria para iniciar con la etapa de Factibilidad Técnica, así como seleccionado la siguiente información: ✓ Central en donde requiere el servicio ✓ Código de identificación de Operador Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha en que tendrá lista la Factibilidad Técnica. Para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado en la base de datos, el SEG permitirá concluir con el procedimiento de Alta como Usuario Nuevo, asimismo se registrará el domicilio en la base de datos en un plazo máximo de 72 horas.

Etapa	Descripción
Factibilidad Técnica	Durante el análisis de Factibilidad Técnica, la DM determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar en la Central la configuración del servicio, en un plazo máximo de tres días hábiles: ✓ Si el servicio es factible, se continuará con el proceso de configuración de la solución. ✓ Si no es factible proporcionar el servicio, se informará al CS la justificación de los motivos, así como las evidencias correspondientes. Después de revisada la factibilidad en Central se procederá directamente a la etapa de configuración de la solución en central. En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado 1.4, a través del SEG la DM notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes. Nota: Este paso se aplica sólo para la primera solicitud que se realice en una central por cada CS.
Configuración de la Solución SRMLT en Central	Una vez determinada la factibilidad Técnica en central se procederá con la configuración de los datos, la cual se llevará a cabo en un periodo de cinco días hábiles. Nota: Este paso se aplica sólo para la primera solicitud que se realice en una central por cada CS.
Realización de Pruebas en Central	Previamente a la implementación del servicio, será necesaria la realización de pruebas en la primera central donde se aplique el SRMLT por lo que se debe de acordar el calendario de inicio/término de las pruebas entre la DM y el CS, de tal manera que se valide el intercambio de dígitos y la terminación de las llamadas. Estas pruebas se llevarán a cabo mediante la ejecución de bitácora entre el CS y la DM de las diferentes marcaciones que puede realizar el Cliente del SRMLT a la entrega de servicio.

Etapa	Descripción
	Nota: Este paso se aplica sólo para la primera solicitud que se realice en una central por cada CS.

Procedimiento de contratación y entrega SRMLT (Alta de línea)

Este procedimiento podrá aplicarse única y exclusivamente cuando el CS ya cuente con la activación del servicio en la central correspondiente.

El objetivo de este procedimiento es definir las actividades a desarrollar por parte de la DM y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del servicio de SRMLT. Las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de contratar el servicio para un cliente, y la evaluación en SEG que confirma que la solicitud cuenta con todos los elementos para la contratación del servicio en la Central correspondiente; y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Autorización del suscriptor/usuario final	Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final (Sólo usuarios existentes).

Etapa	Descripción
Envío, Validación y Factibilidad de la solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, podrá capturarlas de forma individual o masiva, realizando en línea y a través del SEG la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo con el perfil requerido, así como seleccionado la siguiente información: ✓ En caso de usuarios nuevos deberá seleccionar quien proporcionará el cableado interior en el domicilio del usuario final: • DM • CS Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio. En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado 1.4, a través del SEG la DM notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	La DM llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS: Usuarios Existentes: Habilitación remota (máximo ocho días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo y diez días hábiles con provisión de equipo). ✓ Se realizará la configuración correspondiente y el cambio administrativo para pasar la facturación al CS. Cuando sea requerido por el CS, se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados (entendiendo esto último como restricción de marcaciones). Usuarios Nuevos: Habilitación presencial. La DM asistirá al domicilio del Usuario Final para instalar el servicio. (máximo

Etapa	Descripción
	diez días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud con provisión de equipo) • Acometida Existente: (máximo ocho días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud y diez días hábiles con provisión de equipo). Instalación de cableado interior, sólo si fue solicitado por el CS. ✓ Sin Acometida: (máximo ocho días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo y diez días hábiles con provisión de equipo). • Instalación de la acometida. • Instalación de CIC adicional, sólo si fue solicitado por el CS.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Una vez habilitado el servicio, se ejecutarán las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido instalado y habilitado de conformidad con lo requerido por el CS. • Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SEG para que el CS pueda consultarlas.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: • Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. • El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de modificación del SRMLT

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de la DM del CS, a fin de realizar la modificación del servicio de SRMLT a petición del CS. Las fases en que se divide este procedimiento son: (I)

Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de modificar las características de algún servicio contratado, y la evaluación a través del SEG para validar que la solicitud cuenta con todos los elementos para procesar las modificaciones requeridas; y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento de las modificaciones, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de la solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG podrá capturarlas de forma individual o masiva realizando en la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo con el perfil requerido, especificando el NIS-Referencia del servicio a modificar: ✓ Indicar si se habilitarán/deshabilitarán servicios digitales y/o marcaciones solicitados (entendiendo esto último como restricción de marcaciones). ✓ Indicar fecha de activación de los nuevos servicios digitales y/o marcaciones solicitadas (entendiendo esto último como restricción de marcaciones). Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	La DM llevará a cabo las actuaciones necesarias para modificar el servicio el día confirmado por el CS; ✓ Se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados (entendiendo esto último como restricción de marcaciones), en un plazo no mayor a 1 día hábil.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de Suspensión/Reactivación de SRMLT

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de la DM y del CS, a fin de realizar la suspensión/reactivación del Servicio Mayorista de Reventa de Línea Telefónica en caso de que el CS lo requiera; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Ingreso del CS al módulo de suspensión de servicios en el SEG para proporcionar la referencia del servicio y validación del número a suspender o reactivar y **(ii)** Ejecución de la suspensión/reactivación por parte de la DM, lo que detonará los procesos de facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, validando en línea el NIS de Referencia del servicio a Suspende/Reactivar. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Suspensión/Reactivación (según aplique), así como la asignación de forma automática del NIS de seguimiento.
Suspensión	Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá el servicio en un plazo no mayor a 1 día hábil.
Reactivación	En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de dos horas a partir de la solicitud, atendándose la misma en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo las propias operaciones de la DM.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura. ✓ El cobro será aplicado conforme a las tarifas del Anexo de la presente Oferta.

Procedimiento de baja de SRMLT

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de la DM y del CS, a fin de realizar la baja el servicio de SRMLT;

las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG que confirme que cuenta con todos los elementos para que el CS manifieste su intención de dar de baja los servicios; y **(ii)** Baja del servicio y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, validando en línea el NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa Ejecución de baja. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se asignará de forma automática del NIS de seguimiento.
Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS se dará de baja en un plazo máximo de 1 día hábil. Telnor procederá a dar de baja la facturación asociada a partir de la solicitud.

Procedimiento de cancelación de solicitud de habilitación en proceso de implementación SRMLT

El objetivo y alcance de este procedimiento es aplicable a los casos en que el CS hubiera solicitado una habilitación y decide cancelarlo antes de que se hubiera concluido el movimiento solicitado; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Solicitud para que el CS manifieste su intención de cancelar el servicio previamente solicitado, y la validación a través del SEG de que la solicitud cuenta con todos los elementos; y **(ii)** Cancelación del (los) servicio(s).

Etapa	Descripción
Envío de solicitud y Validación de solicitud	El CS deberá ingresar la solicitud a través del SEG validando el NIS de Referencia del servicio en que desea cancelar. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.

Etapa	Descripción
Cancelación del (los) servicio (s)	Se cancela la solicitud, no se aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de tres días hábiles de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.

Procedimiento de Cambio de modalidad de Desagregación SRMLT

En caso de que el CS requiera realizar una modificación para cambiar a un servicio distinto de desagregación, deberá presentar su solicitud vía SEG en el formato correspondiente al nuevo servicio. La factibilidad del cambio de modalidad dependerá de que se cumplan las condiciones para ofrecer el servicio de destino, el CS deberá seguir el procedimiento que se lleva actualmente en el SEG, así como la habilitación del servicio de destino se llevará a cabo como está establecido en los procedimientos respectivos a los distintos servicios materia de esta Oferta dando seguimiento por medio del SEG.

Procedimiento de Cambio de Domicilio SRMLT

En caso de que el usuario final cambie de domicilio y el CS desee mantener el SRMLT, dicho cambio será atendido conforme a las políticas actuales de contratación de los servicios. En el movimiento de SRMLT, el usuario final mantiene su número telefónico (donde sea aplicable). El CS deberá enviar la solicitud a la DM a través del SEG, mediante el formato correspondiente. El servicio en el nuevo domicilio dependerá de la factibilidad técnica y de que la configuración inicial del SRMLT en la central que proveerá se haya realizado, en caso contrario se deberá realizar el procedimiento correspondiente.

5.10 Plazos de entrega de SRMLT

- Validación de la solicitud en máximo un día hábil.
- Factibilidad Técnica para Activación de servicio en Central: máximo cinco días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.
- Configuración de servicio en Central: máximo cinco días hábiles posterior a la Factibilidad Técnica.
- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telnor que estuvieran en funcionamiento.

- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo diez días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telnor deba entregar algún equipo a solicitud del CS.
- Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo día 8 hábil a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo día 10 hábil a partir de la solicitud con provisión de equipo).
- Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo día 8 hábil a partir de la solicitud sin provisión de equipo y diez días hábiles con provisión de equipo).
Parámetros de Calidad de SRMLT.

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica. Estos parámetros e indicadores, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

5.11 Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores

- Validación de la solicitud: 90% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 10% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.
- Revisión de Factibilidad Técnica en Central: 90% de las solicitudes en máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles a partir de la solicitud.
- Configuración de la Solución SRMLT en Central: 90% de las solicitudes en máximo de ocho días hábiles. El 10% restante en un máximo de diez días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 90% en un máximo de ocho días hábiles. El 10% restante en un máximo de diez días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red: 90% en un máximo de ocho días hábiles sin entrega de equipo y diez días hábiles con provisión de equipo. El 10% restante en un máximo de diez días hábiles sin

provisión de equipo y 12 días hábiles con provisión de equipo a partir de la solicitud.

- Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en cuatro horas a partir de las solicitudes realizadas.

Metodología

El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Parámetros para Reparación de Fallas

En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:

- Total de reparaciones atendidas por concesionario dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos 84%
- Total de reparaciones atendidas por concesionario dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos 94%.

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 6% de reportes restante no excederá de diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes de queja levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

El indicador "Tiempo de Resolución" se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el CS de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

Metodología

Los indicadores de reparación de fallas se calculan de la siguiente forma y se miden para reparaciones en uno, tres y diez días hábiles posteriores a la recepción de la queja por concesionario.

Reparación de fallas: porcentaje de las fallas reportadas por concesionario que son atendidas dentro del plazo a medir (uno, tres, diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja), durante el trimestre.

$$\text{Reparación de Fallas} = \frac{\text{Fallas efectivas reparadas en el plazo a medir en días hábiles}}{\text{Fallas Efectivas}} \times 100$$

Donde:

Fallas efectivas reparadas por concesionario *en el plazo a medir (días hábiles)* = Es la cantidad de fallas reparadas dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán uno, tres y diez días hábiles siguientes a la recepción de la. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

Fallas Efectivas = Cantidad de reportes de fallas recibidos por concesionario, excepto las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente y/o de la EM.

Indicador para Disponibilidad

El indicador de disponibilidad establece el porcentaje del tiempo durante el cual, el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. La meta de cumplimiento de este indicador es del 98% al trimestre, siempre que no se contrapongan a los parámetros de reparación de fallas.

Metodología

El indicador se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS, considerando las Horas Totales menos el Tiempo Fuera de Servicio, de la referencia reportada, entre el período de medición:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Horas Totales}) - (\text{Tiempo Fuera de Servicio})}{(\text{Horas Totales})} \times 100$$

Donde:

La Horas Totales son equivalente al período de medición de la línea o servicio contratado y los Tiempos Fuera de Servicio que deben computarse son tanto las horas originadas por mantenimiento programado como el no programado.

6. Trabajos Especiales

En caso de que la DM no pueda proporcionar el servicio de Reventa bajo las condiciones descritas en la sección “Disponibilidad de recursos” de esta OREDA, el CS podrá solicitar a través del SEG la ejecución de Trabajos Especiales, los cuales le permitirán acceder al servicio solicitado.

Los tiempos incurridos en la realización de los Trabajos Especiales, incluyendo los plazos de presentación y aceptación entre las partes, no serán considerados como parte de los tiempos de habilitación de los servicios. Es decir, la contabilización de días para la contratación y habilitación de estos servicios se detendrá a partir de la notificación de no factibilidad, y será reanudada cuando el CS valide la entrega del Trabajo Especial.

Los servicios que pueden solicitar la contratación de Trabajos Especiales son aquellos en cuyo procedimiento se establece que, en caso de no existir factibilidad técnica para proporcionar el servicio, a petición de los CS, podría iniciarse el trabajo especial.

La cotización que se envíe al CS contemplará únicamente los costos incurridos para la ejecución del Trabajo Especial. La DM entregará una cotización al CS con el desglose detallado de los costos asociados de los materiales, mano de obra y actividades a realizar, incluyendo plazos.

Toda actualización a la información de infraestructura y de recursos de red derivada de la realización de Trabajos Especiales, indicando al menos los sitios, rutas y capacidades liberadas o adicionadas deberá estar visible para los CS a través del SEG.

La información asociada al desglose detallado de cotizaciones, plazos y actividades derivadas de la realización de los Trabajos Especiales deberá hacerse disponible a través del SEG únicamente para el Instituto.

6.1. Procedimiento para solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de la DM y del CS, a fin de realizar la solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales una vez notificada la no disponibilidad (no factibilidad técnica) de un servicio de Reventa. Las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de solicitar el servicio, las características del mismo, y la evaluación en el SEG para validar que la solicitud cuenta con todos los elementos para la solicitud del servicio; **(ii)** Análisis de Factibilidad Técnica a fin de que la DM pueda analizar y determinar que recursos son los necesarios para realizar el Trabajo Especial; y **(iii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de la solicitud	La DM notifica vía SEG la no factibilidad del servicio de desagregación solicitado con el detalle de su causa conforme a lo establecido en la sección "Disponibilidad de recursos" y con la información del tipo de Trabajo Especial requerido. Una vez notificada la no factibilidad de un servicio, el CS podrá solicitar la realización de un Trabajo Especial, para lo cual tendrá un plazo de diez días hábiles, de lo contrario se cancelará la solicitud del servicio de desagregación que corresponda. De proceder el CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la solicitud, indicando: • NIS de Referencia del servicio que no fue factible Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS del Trabajo Especial.
Factibilidad Técnica	En un plazo máximo de cinco días hábiles la DM presentará la propuesta de Trabajo Especial (Anteproyecto) para los casos donde no se requiera obra civil o cotización de un proveedor, en caso contrario el plazo máximo será de diez días hábiles. La solución técnica necesaria deberá incluir al menos los siguientes elementos: • Anteproyecto de Trabajo Especial, deberá incluir, en caso de que aplique, planos isométricos, de corte de sección, de

	topografía, de instalaciones, de planta, cimentación, acabados y detalles, etc. así como reporte fotográfico. • Cotización detallada de los insumos, con el desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario y precio total. • Plan de trabajo considerando el tiempo de implementación del Trabajo Especial. • Términos adicionales bajo los cuales la DM ofrecerá el servicio. Los Trabajos Especiales y los términos adicionales que involucre a la DM quedarán supeditados y determinada su viabilidad de acuerdo con las consideraciones siguientes: 1. La DM no podrá emitir propuestas de Trabajos Especiales que contengan trabajos relacionados al mantenimiento (conforme al numeral 1.4) de su infraestructura o recursos de red. El CS contará con diez días hábiles para aceptar o rechazar el servicio. En caso de no recibir respuesta, la DM podrá considerar que el CS rechaza el servicio y concluye el procedimiento y se procede con la etapa de Facturación. En caso de requerir cambios subsecuentes a las propuestas de trabajos especiales por parte de los CS, aplicaran los mismos plazos de presentación por parte de la DM y de aceptación o rechazo de los CS.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez aceptada la propuesta por parte del CS, la DM realizará la facturación de acuerdo con la propuesta y/o cotización presentada y aprobada durante la Factibilidad Técnica. El CS realiza el pago correspondiente al Trabajo Especial solicitado y la DM notificará en un plazo máximo de seis días hábiles al CS la fecha de inicio de trabajos. La DM deberá mantener al CS informado sobre los avances de los trabajos de forma semanal y si es que se cumple el tiempo de implementación presentado durante la Factibilidad Técnica. La DM notificará al CS cuando el Trabajo Especial esté finalizado.

Pruebas de Aceptación del Servicio	El CS deberá realizar las pruebas del servicio correspondientes en conjunto en un máximo de cinco días hábiles posteriores. En caso de que no se realice la prueba, se entenderá que el CS ha aceptado de conformidad el servicio. Una vez que el CS haya aceptado el Trabajo Especial, se le hará entregar el Acta de Recepción del Servicio.
Facturación	Una vez que se haya aceptado el Trabajo Especial se comenzará a facturar la renta correspondiente. El CS contará con la posibilidad de solicitar aclaraciones respecto a los conceptos no reconocidos. El AEP será responsable de retirar la infraestructura instalada donde proceda para el servicio que se da de baja por parte del CS.

6.2. Plazos de Trabajos Especiales

- Entrega de propuesta de Trabajos Especiales para aquellos casos en que no se requiera obra civil o cotización de proveedor externo: cinco días hábiles.
- Entrega de propuesta de Trabajos Especiales para aquellos casos en que se requiera obra civil o cotización de proveedor externo: diez días hábiles.
- Notificación de inicio de Trabajos Especiales: seis días hábiles.

6.3. Parámetros e Indicadores de Calidad de Trabajos Especiales

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad del Servicio de Trabajos Especiales y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

Debido a la naturaleza de los Trabajos Especiales, los plazos de entrega serán notificados al CS como una fecha compromiso.

Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

- Entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo: 100%¹³

¹³ Los tiempos de retraso atribuibles al CS no contabilizarán para los plazos de entrega.

Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos de entrega comprometidos de los días totales utilizados para la realización del trabajo especial, considerando como inicio del proceso el día siguiente al que se realizó el pago del trabajo especial por parte del CS.

7. Servicio Opcional de Cableado Interior de usuario final¹⁴

El CS podrá instalar el cableado interior tomando en consideración la recomendación establecida en el Anexo E¹⁵: Normativa Técnica para los servicios de desagregación, o bien podrá solicitar que la DM instale el Cableado Interior en el domicilio del usuario¹⁶, lo cual estará sujeto a la capacidad de atención. En caso de que el cableado interior sea solicitado por los CS a la habilitación del servicio de Desagregación, será instalado el cableado en el mismo evento, o bien será habilitado posteriormente para el caso de extensiones adicionales,

El alcance de este servicio está definido en el Anexo E1 el cual comprende la instalación de cableado entre el PCT hasta la roseta para la conexión de uno o dos dispositivos terminales, no considera el retiro de un cableado existente.

Durante la instalación del cableado interior se realizará el siguiente procedimiento:

- Se valida en la solicitud el número de extensiones requeridas por el CS.
- Posteriormente se planea la trayectoria de la instalación en conjunto con el usuario final iniciando desde el PCT.
- Se conecta con cordón marfil interior/exterior en el PCT a las rosetas donde se conecta el equipo terminal del usuario final conforme se indica en la normativa técnica correspondiente del Anexo E de la presente OREDA.
- Se realiza prueba de continuidad del cableado y se liquida el servicio.

Garantía del servicio

Las fallas originadas en el cableado interior serán atendidas por la DM, siempre que ocurran durante los 60 días naturales posteriores a la instalación del cableado y

¹⁴ Aplican las condiciones comerciales de la DM.

¹⁵ Apegarse a las recomendaciones de la norma técnica de la DM proporcionará la menor degradación del servicio.

¹⁶ Cuando el cableado interior sea solicitado junto con los servicios de desagregación, el tiempo correspondiente a la instalación del cableado interior en el domicilio del usuario se contabilizará dentro de los plazos de entrega de cada uno de los servicios de desagregación.

queden excluidos los siguientes escenarios que no son atribuibles al servicio brindado:

- Corte intencional del cable
- Causas fortuitas o de fuerza mayor
- Deterioro por uso inadecuado del cableado
- Daños por obras, remodelaciones o reparaciones al interior del inmueble
- Desconexiones
- Robo, vandalismo, siniestros, daños por roedores, etc.